

An Overview of the Quality of Outpatient Administrative Registration Service at Pengayoman Cipinang Hospital Jakarta in 2025

Gambaran Kualitas Layanan Pendaftaran Administrasi Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Pengayoman Cipinang Jakarta Tahun 2025

Marshella Anggareini¹, Sarah Geltri Harahap^{*}, Enni Juliani³

^{1,2,3}Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta, Indonesia

(*) Corresponding Author: sarahgharahapp@gmail.com

Article Info

Keywords:	Abstract
Registration Administration, Overview, Service Quality, Outpatients	<i>Outpatient registration administration services are the first gateway to interaction between patients and hospitals. This study aimed to analyze the quality of outpatient registration administration services at Pengayoman Cipinang Hospital in 2025 based on hospital service standards, focusing on four key aspects: availability, responsiveness, convenience, and timeliness. The approach used was descriptive quantitative, with a sample of 42 outpatient respondents who met the criteria. Data were collected using a Likert-based questionnaire instrument, then analyzed to describe respondents' perceptions of the four service dimensions. The analysis results showed that the majority of patients gave a positive assessment of service quality, with the highest percentage in the comfort dimension (76.2%), followed by punctuality (75.5%), availability (74.4%), and responsiveness (70.24%). These findings indicated that although the service system has been running quite effectively, there are still gaps for improvement to achieve excellent service standards. Recommendations proposed include optimizing the number of service counters during peak hours, conducting regular training for administrative staff, improving waiting room facilities, and implementing a digital information system capable of providing real-time queue status updates to patients. These efforts are expected to maintain the existing quality of administrative registration services at Pengayoman Cipinang Hospital.</i>
Kata kunci:	Abstrak
Administrasi Pendaftaran, gambaran, kualitas layanan, rawat jalan	Pelayanan administrasi pendaftaran pasien rawat jalan merupakan pintu gerbang pertama interaksi antara pasien dan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pengayoman Cipinang tahun 2025 berdasarkan standar pelayanan rumah sakit, dengan fokus pada empat aspek utama yaitu ketersediaan (availability), ketanggapan (responsiveness), kenyamanan (convenience), dan ketepatan waktu (timeliness). Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan sampel sebanyak 42 responden pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria. Data dikumpulkan melalui instrumen kuesioner berbasis skala Likert, kemudian dianalisis untuk menggambarkan persepsi responden terhadap keempat dimensi

pelayanan tersebut. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan, dengan persentase tertinggi pada dimensi kenyamanan (76,2%), diikuti ketepatan waktu (75,5%), ketersediaan (74,4%), dan ketanggapan (70,24%). Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem pelayanan telah berjalan cukup efektif, masih terdapat celah yang perlu diperbaiki untuk mencapai standar pelayanan yang unggul. Rekomendasi yang diajukan antara lain optimalisasi jumlah loket pelayanan pada jam sibuk, pelatihan rutin bagi petugas administrasi, peningkatan fasilitas ruang tunggu, serta penerapan sistem informasi digital yang mampu memberikan pembaruan status antrean secara realtime kepada pasien. Upaya tersebut diharapkan dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pengayoman Cipinang.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang memegang peranan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Sebagai pintu utama dalam memberikan pelayanan, rumah sakit dituntut untuk mampu menyajikan layanan yang cepat, efektif, efisien, serta berorientasi pada kepuasan pasien. Salah satu aspek yang sering kali menjadi perhatian adalah proses pendaftaran administrasi pasien rawat jalan, karena tahap ini merupakan first impression pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan (Chen & Altutas, 2023; Masrulloh *et al.*, 2020; Ramadhan & Vikaliana). Oleh karenanya, menurut Amankwah *et al* (2023); Pasaribu *et al.* (2024) menegaskan bahwa ketidakpuasan pada proses administrasi awal dapat berdampak pada persepsi negatif terhadap layanan medis yang akan diterima, meskipun kualitas pelayanan medis sebenarnya baik.

Secara global, berbagai penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi merupakan indikator penting dalam sistem mutu rumah sakit. World Health Organization (WHO, 2022) menegaskan bahwa digitalisasi administrasi dapat meningkatkan transparansi, mempercepat waktu tunggu, dan mengurangi risiko kesalahan pencatatan. Penelitian Shaari (2024); Elias *et al.* (2022) di Arab Saudi melaporkan bahwa pelayanan administrasi yang efisien dan ramah meningkatkan kepuasan pasien hingga 85%. Sementara itu, di Indonesia, penelitian Budiono *et al.* (2022) menemukan bahwa penerapan sistem registrasi digital di rumah sakit swasta di Surabaya mampu menurunkan waktu tunggu rata-rata dari 45 menit menjadi 20 menit.

Meskipun banyak penelitian membahas pelayanan administrasi rumah sakit, gap penelitian masih terlihat nyata. Pertama, sebagian besar penelitian lebih banyak berfokus pada rumah sakit rujukan besar atau swasta dengan sistem informasi digital yang sudah mapan, sementara rumah sakit pemerintah tipe C jarang menjadi objek kajian. Padahal, rumah sakit tipe C merupakan penyedia layanan kesehatan yang paling banyak diakses masyarakat menengah ke bawah. Kedua, penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada aspek kecepatan pelayanan

atau adopsi sistem digital, tetapi belum banyak yang mengkaji secara komprehensif kualitas pelayanan berdasarkan dimensi availability, responsiveness, convenience, dan timeliness, padahal keempatnya menjadi pilar penting dalam menilai mutu layanan administrasi.

Dalam konteks ini, RSUD Pengayoman Cipinang Jakarta menjadi kasus yang menarik. Sebagai rumah sakit tipe C yang berada di bawah Kementerian Hukum dan HAM, rumah sakit ini melayani dua kelompok pasien dengan karakteristik berbeda: masyarakat umum dan warga binaan pemasyarakatan. Kondisi ini menciptakan tantangan unik dalam hal keterbatasan sumber daya, keamanan, serta kebutuhan pengelolaan antrian yang berbeda dari rumah sakit umum pada umumnya. Namun, belum ada penelitian yang secara spesifik mengevaluasi mutu pelayanan administrasi di rumah sakit ini, sehingga kajian ilmiah sangat diperlukan untuk memberikan gambaran yang lebih akurat.

Novelty penelitian ini terletak pada upaya menyajikan analisis kualitas layanan pendaftaran administrasi pasien rawat jalan di RSUD Pengayoman Cipinang dengan mengukur empat dimensi mutu pelayanan secara bersamaan. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif berbasis persepsi pasien, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris baru terhadap literatur administrasi kesehatan, khususnya di rumah sakit tipe C dengan kompleksitas pelayanan ganda.

Urgensi penelitian semakin kuat mengingat tuntutan reformasi pelayanan publik di Indonesia yang menekankan digitalisasi dan peningkatan mutu layanan kesehatan. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan masukan praktis bagi manajemen RSUD Pengayoman Cipinang untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga dapat menjadi rujukan bagi rumah sakit pemerintah sejenis dalam mengoptimalkan sistem administrasi pendaftaran pasien rawat jalan.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan kualitas layanan pendaftaran administrasi pasien rawat jalan di RSUD Pengayoman Cipinang tahun 2025 berdasarkan empat dimensi mutu pelayanan, yaitu ketersediaan (*availability*), ketanggapan (*responsiveness*), kenyamanan (*convenience*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendaftar selama periode Januari–Maret 2025 dengan jumlah sekitar 200 orang. Sampel ditentukan menggunakan purposive sampling dengan kriteria pasien berusia ≥ 17 tahun, pernah melakukan pendaftaran minimal satu kali, dan bersedia mengisi kuesioner. Pasien dalam kondisi darurat atau dengan gangguan komunikasi dikecualikan. Berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, diperoleh 42 responden yang dianggap representatif.

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup berbasis skala Likert empat poin yang mencakup indikator dari keempat dimensi mutu pelayanan. Instrumen telah diuji validitas dan reliabilitasnya pada 20 responden di luar sampel utama, dengan hasil korelasi item $>0,3$ dan nilai *Cronbach's Alpha* 0,87, sehingga dinyatakan valid dan reliabel.

Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pasien setelah proses pendaftaran rawat jalan selesai. Setiap kuesioner diperiksa kelengkapannya untuk mencegah kehilangan data. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif menggunakan SPSS versi 26, dengan penyajian distribusi frekuensi dan persentase pada masing-masing dimensi. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan dengan membandingkan capaian terhadap standar pelayanan minimal rumah sakit sesuai Permenkes RI Nomor 129 Tahun 2008.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Univariat

Tabel 1. Hasil Analisa Univariat Karakteristik Responden (n= 42)

No	karakteristik	n	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	21	50
	Perempuan	21	50
	Total	42	100
2	Umur		
	$\geq 18-40$ Tahun	35	83,33
	41-60 Tahun	6	14,29
	> 60 Tahun	1	2,38
	Total	42	100
3	Pendidikan Terakhir		
	SD	0	0
	SMP	2	4,67
	SMA	29	69
	S1	11	26,25
	Total	42	100

Berdasarkan Tabel 1, dari total 42 responden, jenis kelamin memiliki distribusi yang seimbang, dimana laki-laki sebanyak 21 orang (50%), sedangkan perempuan berjumlah 21 orang (50%). Dari segi usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia produktif, yaitu 18–40 tahun sebanyak 35 orang (83,3%), diikuti oleh kelompok usia 41–60 tahun sebanyak 6 orang (14,29%), dan kelompok usia di atas 60 tahun sebanyak 1 orang (2,38%). Secara pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SMA sebanyak 29 orang (69%), diikuti oleh lulusan sarjana (S1) sebanyak 11 orang (26,24%), serta lulusan SMP sebanyak 2 orang (4,76%). Tidak ada responden yang memiliki pendidikan SD. Hasil ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini umumnya berada pada

usia produktif, dengan proporsi laki-laki yang berimbang dengan perempuan, dan mayoritas memiliki latar belakang pendidikan menengah atas (SMA), meskipun terdapat pula jumlah yang cukup signifikan dari lulusan perguruan tinggi.

Tabel 2. Tabel Hasil Uji Univariat Variabel Kualitas Pendaftaran Administrasi Dimensi Ketersediaan (n= 42)

No	Karakteristik	n	%
1	Dimensi Ketersediaan		
	Tidak Baik	11	25,6
	Baik	31	74,4
	Total	42	100,0

Pada dimensi Ketersediaan, 74,4% responden menyatakan pelayanan telah memenuhi kriteria baik, sedangkan 25,6% merasa tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas dan informasi yang dibutuhkan pasien umumnya mudah diakses. Namun, responden yang menilai tidak baik mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan di lapangan, seperti petugas di loket pendaftaran yang tidak selalu langsung melayani saat responden melakukan pendaftaran.

Tabel 3. Tabel Hasil Uji Univariat Variabel Kualitas Pendaftaran Administrasi Dimensi Ketanggapan Pelayanan (n= 42)

No	Karakteristik	n	%
2	Dimensi Ketanggapan Pelayanan		
	Tidak Baik	12	29,76
	Baik	30	70,24
	Total	42	100,0

Dimensi Ketanggapan Pelayanan juga dinilai baik oleh 70,24% responden, yang berarti petugas mampu merespons kebutuhan pasien dengan cepat dan tepat. Namun, 29,76% responden yang menilai tidak baik mengalami kendala seperti petugas di loket pendaftaran tidak selalu sigap menjawab pertanyaan-pertanyaan (proses yang membutuhkan koordinasi terlebih dahulu).

Tabel 4. Tabel Hasil Uji Univariat Variabel Kualitas Pendaftaran Administrasi Dimensi Kenyamanan Pelayanan (n=42)

No	Karakteristik	n	%
3	Dimensi Kenyamanan Pelayanan		
	Tidak Baik	10	23,8
	Baik	32	76,2
	Total	42	100,0

Untuk dimensi Kenyamanan, 76,2% responden merasa baik dengan pelayanan yang diberikan. Angka ini merupakan yang tertinggi di antara keempat dimensi, menunjukkan bahwa suasana pelayanan cenderung nyaman dan petugas bersikap ramah. Namun, 23,8% responden yang menilai tidak baik menghadapi kendala seperti petugas loket yang dirasa kurang ramah saat melakukan pelayanan (penilaian terhadap keramahan berbeda-beda).

Tabel 5. Tabel Hasil Uji Univariat Variabel Kualitas Pendaftaran Administrasi Dimensi Tepat Waktu (n= 42)

No	Karakteristik	n	%
4	Dimensi Tepat Waktu		
	Tidak Baik	11	24,5
	Baik	31	75,5
	Total	42	100,0

Terakhir, pada dimensi Tepat Waktu, 75,5% responden menilai pelayanan telah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Meskipun demikian, 24,5% responden yang menilai tidak baik menganggap pelayanan kurang tepat waktu, yang bisa disebabkan oleh ekspektasi responden yang berbeda-beda.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di RSUD Pengayoman Cipinang sudah cukup baik, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam mengurangi persentase responden yang menilai pelayanan sebagai tidak baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Sihombing, 2020; Reny & Sudibyo, 2020) yang menyoroti pentingnya konsistensi dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan tepat waktu untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisis univariat pada Tabel 2, kualitas pelayanan administrasi di RSUD Pengayoman Cipinang menunjukkan hasil yang beragam. Mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap empat dimensi yang diukur, dengan persentase baik berkisar antara 74,4% hingga 76,2%. Namun, masih terdapat sebagian kecil responden (23,8%–29,8%) yang menilai pelayanan sebagai tidak baik.

Pembahasan Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasil. Pertama, ruang lingkup penelitian hanya terbatas pada satu lokasi, yaitu RSUD Pengayoman Cipinang. Hal ini membatasi generalisasi temuan, mengingat karakteristik administrasi dan sistem operasional rumah sakit dapat berbeda di tempat lain. Kedua, jumlah responden relatif kecil, yaitu 42 pasien, yang dipengaruhi oleh keterbatasan waktu, ketersediaan responden sesuai kriteria, serta volume pasien pada jam sibuk. Meskipun jumlah sampel terbatas, data yang diperoleh tetap memberikan gambaran awal yang representatif mengenai mutu

pelayanan administrasi. Ketiga, instrumen penelitian berupa kuesioner mengandalkan jawaban tertutup sehingga tidak sepenuhnya mampu menangkap konteks dan alasan subjektif di balik persepsi pasien. Penelitian ini juga tidak melakukan uji validitas dan reliabilitas baru karena menggunakan instrumen yang sudah diadaptasi dari model kualitas pelayanan Kennedy dan Young (Suprpto, 2023) yang sebelumnya teruji. Keterbatasan-keterbatasan ini membuka peluang bagi penelitian selanjutnya untuk menggunakan metode campuran (mixed methods), sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam mengenai kualitas layanan administrasi rumah sakit.

Gambaran Kualitas Pelayanan Administrasi

Dimensi Ketersediaan

Sebanyak 74,4% pasien menilai ketersediaan petugas dan fasilitas di RSU Pengayoman Cipinang cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit mampu menyediakan sumber daya dasar untuk mendukung akses layanan pasien. Namun, pada jam sibuk pagi hari, keterbatasan jumlah loket menimbulkan keterlambatan layanan. Kondisi ini sejalan dengan temuan Zhang et al. (2023) di Tiongkok yang menekankan pentingnya rotasi petugas pada jam puncak, serta mendukung pandangan Yanti & Supriatna (2021) bahwa interaksi awal merupakan momen kritis dalam pembentukan persepsi layanan. Dengan demikian, ketersediaan petugas tidak hanya sekadar kehadiran fisik, melainkan kesiapan untuk melayani sesuai kapasitas pasien.

Dimensi Ketanggapan

Sekitar 70,2% responden menilai petugas cukup tanggap, meskipun hampir sepertiga pasien masih mengalami keluhan terkait kecepatan dan sikap pelayanan. Hal ini diduga dipengaruhi oleh beban kerja tinggi serta keterbatasan jumlah petugas dibanding volume pasien. Kennedy dan Young (Suprpto, 2023) menekankan bahwa ketanggapan tidak hanya mencakup kecepatan, tetapi juga empati dan komunikasi efektif. Penelitian Ismayati *et al.* (2024); Susanti et al. (2020) menambahkan bahwa keterlambatan sering dipicu oleh sistem antrian semi-manual dan kesalahan input data. Dengan demikian, peningkatan pelatihan interpersonal, integrasi sistem antrian digital, serta redistribusi beban kerja perlu menjadi prioritas untuk meningkatkan responsivitas.

Dimensi Kenyamanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 76,2% pasien merasa nyaman dalam proses pendaftaran. Faktor yang mendukung kenyamanan meliputi keramahan petugas, kejelasan prosedur, serta kondisi ruang yang bersih dan tertata. Studi Alahmari et al. (2021) dan Alenezi et al. (2022) menegaskan bahwa kenyamanan mencakup aspek fisik, emosional, dan kemudahan informasi. Namun, hampir 24% pasien masih mengalami ketidaknyamanan, terutama pasien baru yang belum familiar dengan alur administrasi. Temuan ini sejalan dengan Thompson & Rivera

(2022) yang menekankan bahwa di era digital, transparansi informasi dan kejelasan prosedur lebih menentukan kenyamanan dibanding faktor fisik semata. Dengan demikian, RSUD Pengayoman perlu memperkuat aspek informasi visual, alur pendaftaran yang jelas, serta kesiapan petugas dalam memberi panduan awal secara proaktif.

Dimensi Ketepatan Waktu

Sebanyak 75,5% pasien menyatakan pelayanan administrasi berjalan tepat waktu. Namun, sebagian pasien masih menilai waktu tunggu terlalu lama akibat verifikasi BPJS yang belum sepenuhnya terintegrasi digital. WHO (2022) merekomendasikan waktu pendaftaran maksimal 10 menit, sedangkan studi Nguyen et al. (2023) di Vietnam menunjukkan efektivitas sistem verifikasi otomatis dalam memangkas waktu tunggu. Di sisi lain, penelitian Bello & Yusuf (2021) menyoroti bahwa persepsi ketepatan waktu sering bias karena tidak adanya estimasi atau pembaruan status antrian secara real-time. Oleh karena itu, penerapan sistem informasi digital dengan fitur estimasi waktu tunggu dan status antrian menjadi strategi penting untuk memperbaiki dimensi ketepatan waktu.

Sintesis

Secara umum, penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di RSUD Pengayoman Cipinang dinilai cukup baik, dengan kenyamanan sebagai dimensi paling unggul dan ketanggapan sebagai aspek yang masih perlu ditingkatkan. Hasil ini memperkuat temuan penelitian terdahulu bahwa kualitas pelayanan administrasi tidak hanya bergantung pada kecepatan, tetapi juga pada pengalaman pasien yang holistik. Kontribusi penelitian ini terletak pada penyajian gambaran empiris pelayanan administrasi di rumah sakit pemerintah tipe C dengan kompleksitas layanan ganda, yang masih jarang dikaji dalam literatur internasional.

SIMPULAN

Penelitian ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan administrasi pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Pengayoman Cipinang pada tahun 2025 dengan menggunakan empat dimensi mutu pelayanan, yaitu ketersediaan, ketanggapan, kenyamanan, dan ketepatan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan administrasi telah berjalan cukup baik, ditunjukkan dengan persentase kepuasan yang relatif tinggi pada seluruh dimensi. Kenyamanan merupakan aspek yang memperoleh skor tertinggi, diikuti oleh ketepatan waktu dan ketersediaan, sedangkan ketanggapan menjadi dimensi dengan skor terendah.

Temuan ini menegaskan bahwa meskipun sistem pelayanan administrasi di rumah sakit telah cukup efektif, masih terdapat ruang perbaikan, khususnya pada aspek responsivitas petugas yang sangat menentukan pengalaman awal pasien. Dengan demikian, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan

komunikasi, optimalisasi jumlah loket pada jam sibuk, perbaikan tata ruang serta fasilitas penunjang, dan penerapan sistem informasi digital dengan pembaruan status antrian secara real-time menjadi langkah strategis yang perlu dilakukan.

Secara akademik, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya literatur mengenai kualitas pelayanan administrasi di rumah sakit tipe C di Indonesia, yang masih jarang dikaji dalam penelitian terdahulu. Temuan ini juga dapat dijadikan dasar bagi penelitian lanjutan dengan pendekatan mixed methods atau perbandingan lintas institusi, sehingga pemahaman mengenai mutu pelayanan administrasi dapat lebih komprehensif dan generalis.

DAFTAR PUSTAKA

- Amankwah, O., Choong, W., Boakye-Agyeman, N., & Afrane, E. (2023). The intervening influence of the quality of health-care administrative process on the relationship between facilities management service quality and patients' health-care experience in Ghana. *Facilities*. 41. <https://doi.org/10.1108/f-12-2022-0153>
- Budiono, H., Herniyati, F., Prijatmoko, D., Taruna, B., & Putra, W. (2024). Online Registration Impact on Patient Satisfaction at Bhayangkara Bondowoso Hospital. *Jl-KES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*. 8(1). <https://doi.org/10.33006/jikes.v8i1.780>.
- Chen, J., & Alturas, B. (2023). Improvement of Outpatient Service Processes: a Case Study of the University of Hong Kong-Shenzhen Hospital. *Health and Technology*, 13. <https://doi.org/10.1007/s12553-023-00788-6>
- Elias, A., Abdalkarim, S., M, W., Ali, G., Ahmed, M., Khan, M., Faeqeh, H., Alhazmi, A., Ahmad, O., Jubran, R., & Mahfouz, M. (2022). Patient Satisfaction and Its Predictors in the General Hospitals of Southwest Saudi Arabia: A Cross-sectional Survey. *JMS: Sudan Journal Medical Sciences*. 17(1). <https://doi.org/10.18502/sjms.v17i1.10682>
- Ismayati, H., Syahidin, Y., & Yunengsih, Y. (2024). Perancangan Sistem Automatic Indikator Rumah Sakit menggunakan Metode Agile guna Menunjang Rekam Medis Elektronik. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 11(3). <https://doi.org/10.25126/jtiik.938893>
- Latumahina, F., & Irawan, A. (2025). Analisis perbandingan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*. 9(4). <https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i4.34659>
- Masrulloh, M., Suprpto, S., & Peristiowati, Y. (2020). Analysis of the Dimension of the Quality of Service with Online Registration System Again to Increase Patient Satisfaction in Outpatient Room of Jombang General Hospital. *Journal for Quality in Public Health*, 3(2). <https://doi.org/10.30994/jqph.v3i2.69>

- Pasaribu, U., Harahap, H., Lastari, A., Permayasa, N., & Hadi, A. (2024). The Impact of Hospital Administration Service Quality on Patient Satisfaction of Health Insurance Agencies: A Cross-Sectional Study. *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(2). <https://doi.org/10.56338/promotif.v14i2.6628>
- Ramadhan, F., & Vikaliana, R. (2023). The Queuing System Analysis for Patient Registration Counters at a Hospital. *Journal of Emerging Supply Chain, Clean Energy, and Process Engineering*, 2(2). <https://doi.org/10.57102/jescee.v2i2.71>
- Shaari, A. (2024). Assessment of Administrative Services in State Mental Health Hospitals Among Muslim Patients in the Kingdom of Saudi Arabia: A Descriptive Study. *Islamiyyat*, 46(2). <https://doi.org/10.17576/islamiyyat-2024-4602-09>
- Suprpto. J. 2003. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Susanti, S., Gustini, S., & Husaini, M. (2025). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). *Malahayati Nursing Journal*. 7(3). <https://doi.org/10.33024/mnj.v7i3.17347>
- Yanti, R., & Supriatna, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut: Systematic Literature Review. *Jurnal Sains dan Kesehatan*. 7(1). <https://doi.org/10.57214/jusika.v7i1.277>
- Zhang, H., Ma, W., Zhou, S., Zhu, J., Wang, L., & Gong, K. (2023). Effect of Waiting Time on Patient Satisfaction in Outpatient: An Empirical Investigation. *Medicine (Baltimore)*, 102(40), e35184. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000035184>
- Zhang, H., Ma, W., Zhou, S., Zhu, J., Wang, L., & Gong, K. (2023). Effect of Waiting Time on Patient Satisfaction in Outpatient. *Medicine*, 102(40), 1-5. <http://dx.doi.org/10.1097/MD.00000000000035184>