

**PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN POLIKLINIK RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
UMUM PUSAT DR. RIVAI ABDULLAH BANYUASIN**

OLEH

MUHAMMAD REZA

Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of administrative services on patient satisfaction at the Outpatient Clinic of RSUP Dr. Rivai Abdullah Banyuasin. The background of this research arises from hospital administrative services that are often less optimal, such as long waiting times, limited facilities, and lack of staff responsiveness. This research employs a quantitative method with 96 outpatient respondents. Data were analyzed using validity, reliability, and normality tests, as well as simple linear regression, t-test, and coefficient of determination with the help of SPSS version 25. The results indicate that administrative services have a positive and significant effect on patient satisfaction. The t-test value of 10.115 with a significance of 0.000 (<0.05) confirms a strong relationship between the two variables. The regression equation obtained is $Y = 7.099 + 0.683X$, meaning that every improvement in administrative services increases patient satisfaction by 0.683. The coefficient of determination (Adjusted R Square) of 0.521 shows that 52.1% of patient satisfaction variation is explained by administrative services, while 47.9% is influenced by other factors not examined in this study. In conclusion, the better the quality of administrative services, the higher the level of patient satisfaction. This study highlights the importance of improving administrative systems, the accuracy of medical records, and waiting time management to support effective and efficient health services.

Keywords: *Administrative services, patient satisfaction, outpatient clinic, RSUP Dr. Rivai Abdullah.*

A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam upaya pencegahan, diagnosis, pengobatan, hingga rehabilitasi pasien. Sebagai institusi yang dikelola pemerintah maupun swasta, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, efektif, dan efisien. Tidak hanya dalam aspek medis, tetapi juga dalam pengelolaan administrasi yang mencakup pendaftaran pasien, rekam medis, penjadwalan pelayanan, serta pembayaran atau klaim asuransi.

Pelayanan administrasi menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi pengalaman pasien, khususnya di poliklinik rawat jalan. Administrasi yang baik tidak hanya memperlancar akses pelayanan medis, tetapi juga berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan pasien. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan muncul dari perbandingan antara

harapan dengan realitas pelayanan yang diterima. Dalam konteks kesehatan, kepuasan pasien sering dijadikan tolok ukur kinerja rumah sakit dan turut memengaruhi reputasi lembaga kesehatan tersebut.

Seiring berkembangnya teknologi informasi, rumah sakit dapat meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi melalui penerapan sistem informasi manajemen. Hal ini memungkinkan pendaftaran pasien lebih cepat, akurasi data meningkat, dan manajemen pelayanan lebih tertata. Meski demikian, kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh administrasi, tetapi juga oleh faktor lain seperti komunikasi staf, sikap petugas, suasana rumah sakit, serta kecepatan waktu tunggu.

Beberapa penelitian menegaskan pentingnya kualitas layanan administrasi, antara lain dalam aspek pendaftaran, pemberian informasi, manajemen waktu tunggu, pengelolaan dokumen medis, penanganan keluhan, komunikasi

yang efektif, dan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan (Widyastuti, 2021). Namun, pada praktiknya, poliklinik rawat jalan sering menghadapi kendala berupa waktu tunggu yang lama, keterbatasan fasilitas, koordinasi yang kurang baik antarunit, serta responsivitas petugas administrasi yang rendah. Hal ini sering menimbulkan ketidakpuasan pasien dan menurunkan loyalitas terhadap rumah sakit (Sriwiyati & Nursanti, 2022).

Poliklinik Rawat Jalan RSUP Dr. Rivai Abdullah Banyuasin sebagai salah satu layanan kesehatan utama di Sumatera Selatan juga menghadapi tantangan serupa. Observasi awal menunjukkan bahwa pelayanan administrasi belum optimal karena banyaknya jumlah pasien, lamanya proses antrian, serta keterlambatan pelayanan medis maupun pengambilan obat. Kondisi tersebut menegaskan pentingnya penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi di rumah sakit ini.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian

dengan judul: “Pengaruh Pelayanan Administrasi terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Rivai Abdullah Banyuasin.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penulisan ini ialah seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Dr.Rivai Abdullah Banyuasin?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari Penulisan Skripsi ini ialah Untuk menguji besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Rawat Jalan Di RSUP Dr.Rivai Abdullah Banyuasin.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Penulisan ini dapat memberikan informasi yang penting bagi manajemen rumah sakit mengenai aspek-aspek pelayanan administrasi yang perlu diperbaiki. Dengan memahami

pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien, rumah sakit dapat mengimplementasikan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan layanan.

2 Bagi Pasien

Hasil penulisan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima pasien. Dengan perbaikan dalam pelayanan administrasi, pasien dapat merasakan pengalaman yang lebih baik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan.

3 Bagi STIA Satya Negara

Penulisan ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan, informasi dan pengalaman bagi mahasiswa di masa yang akan datang.

1.5 Hipotesis

Ho: Diduga tidak ada pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUP Dr.Rivai Abdullah Banyuasin

Ha: Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap

tingkat kepuasan pasien di RSUP Dr.Rivai Abdullah Banyuasin.

1.6 Kriteria Penguji Hipotesis

Hasil dari kriteria pengujian hipotesis ini ialah adanya dua alternatif: penerimaan atau penolakan hipotesis. Penggunaan formulasi yang tepat akan memudahkan pemilihan hipotesis yang lebih komprehensif dan mudah dilaksanakan. Untuk mengevaluasi hipotesis yang diajukan, penulis menggunakan analisis uji-t yang disertai uji signifikansi dengan rumus berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t : nilai t hitung

r : koefisien korelasi

n : jumlah responden uji coba

B. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah **penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif**. Pendekatan kuantitatif digunakan karena

penelitian ini berfokus pada pengumpulan data numerik yang dapat diolah secara statistik untuk menjawab permasalahan penelitian. Metode deskriptif dipilih dengan tujuan menggambarkan keadaan variabel secara faktual sesuai data yang diperoleh, tanpa melakukan manipulasi variabel. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan **analisis regresi linier sederhana** untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di **Poliklinik Rawat Jalan RSUD Dr. A. Rivai Abdullah Banyuasin**. Lokasi ini dipilih karena jumlah pasien rawat jalan yang cukup banyak serta relevan dengan variabel penelitian, yaitu pelayanan administrasi dan kepuasan pasien. Data penelitian diambil dari **periode Agustus, September, dan Oktober 2024** dengan jumlah total pasien sebanyak 2.240 orang. Adapun pelaksanaan penelitian dijadwalkan mulai dari bulan **Februari hingga Juni 2025**, yang meliputi tahap

persiapan, seminar proposal, pengumpulan data, analisis data, bimbingan skripsi, hingga ujian komprehensif.

2.3 Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah **pasien rawat jalan di RSUD Dr. A. Rivai Abdullah Banyuasin**. Jumlah populasi penelitian adalah 2.240 pasien, yang berasal dari data kunjungan selama tiga bulan terakhir tahun 2024. Penentuan sampel menggunakan **rumus Slovin** dengan tingkat kesalahan (error level) 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak **96 responden**. Teknik pengambilan sampel menggunakan **Simple Random Sampling**, yaitu pengambilan sampel secara acak dari populasi sehingga setiap pasien memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi responden.

2.4 Sumber dan Jenis Data

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu:

- a. **Data primer**, diperoleh langsung melalui observasi dan kuesioner yang diberikan kepada pasien rawat jalan terkait variabel pelayanan administrasi (X) dan kepuasan pasien (Y).

b. Data sekunder, diperoleh dari dokumen resmi rumah sakit, literatur, buku, jurnal, dan catatan lain yang relevan dengan topik penelitian.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah **data kuantitatif**, karena seluruh hasil pengukuran akan dinyatakan dalam bentuk angka dan kemudian dianalisis menggunakan metode statistik.

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Observasi**, yaitu pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti di lapangan untuk memperoleh data secara faktual.
- b. Kuesioner**, berupa serangkaian pernyataan tertulis yang harus dijawab oleh responden, guna menggali informasi mengenai variabel pelayanan administrasi dan kepuasan pasien.
- c. Studi Literatur**, yaitu pengumpulan data melalui sumber pustaka berupa buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang relevan.

d. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dari dokumen resmi, arsip rumah sakit, serta catatan yang mendukung penelitian.

Sebelum digunakan, instrumen penelitian diuji melalui **uji validitas** untuk memastikan bahwa instrumen benar-benar mengukur variabel yang dimaksud, dan **uji reliabilitas** untuk mengukur konsistensi instrumen. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha $> 0,60$.

2.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu:

- a. Analisis Statistik Deskriptif**, untuk menggambarkan hasil kuesioner responden dalam bentuk tabel, distribusi frekuensi, persentase, rata-rata, dan standar deviasi.
- b. Uji Normalitas**, menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal. Data dikatakan normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.
- c. Uji Hipotesis (Uji-t)**, digunakan untuk mengetahui ada tidaknya

pengaruh signifikan antara variabel independen dan variabel dependen.

d. Analisis Regresi Linier Sederhana, untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel pelayanan administrasi (X) terhadap kepuasan pasien (Y).

e. Koefisien Determinasi (R^2), untuk mengetahui seberapa besar variabel X mampu menjelaskan variasi dari variabel Y.

Analisis data dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak **SPSS versi 25.0**.

2.7 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua tahap:

a. Uji Validitas, untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan pada kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud dengan tepat. Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi Product Moment menggunakan SPSS.

b. Uji Reliabilitas, untuk mengetahui konsistensi jawaban responden terhadap instrumen penelitian. Reliabilitas diuji dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha, dan instrumen

dinyatakan reliabel apabila nilai yang diperoleh lebih besar dari 0,60.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

a. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 96 responden yang merupakan pasien di poliklinik rawat jalan. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan dengan jumlah 55 orang (57,30%), sedangkan laki-laki sebanyak 41 orang (42,70%). Dari segi usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 26–45 tahun, yaitu sebanyak 37 orang (38,54%). Responden berusia ≤ 25 tahun berjumlah 27 orang (28,12%), sementara yang berusia ≥ 45 tahun berjumlah 32 orang (33,34%). Dilihat dari aspek pekerjaan, responden terbanyak berasal dari kelompok pelajar/mahasiswa/IRT/buruh dengan jumlah 54 orang (56,25%). Sementara itu, responden yang bekerja di BUMN/BUMD sebanyak 21 orang (21,88%), PNS sebanyak 15 orang (15,62%), dan TNI/POLRI sebanyak 6 orang (6,25%).

b. Uji Validitas Instrumen

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel Pelayanan Administrasi (X) maupun Tingkat Kepuasan Pasien (Y) memiliki nilai korelasi lebih besar dari r tabel (0,200). Dengan demikian, semua item kuesioner dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

c. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas memperlihatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,817 untuk variabel Pelayanan Administrasi dan 0,788 untuk variabel Tingkat Kepuasan Pasien. Nilai tersebut berada di atas batas minimal 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan reliabel, konsisten, dan dapat dipercaya dalam mengukur variabel penelitian.

d. Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,200. Nilai ini lebih besar dari 0,05, sehingga data residual dinyatakan berdistribusi

normal dan memenuhi syarat untuk dilakukan analisis regresi.

e. Uji t (Parsial)

Hasil uji parsial menunjukkan nilai thitung sebesar 10,115 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Nilai ini lebih besar daripada ttabel (1,984), sehingga hipotesis alternatif diterima. Artinya, variabel Pelayanan Administrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Tingkat Kepuasan Pasien.

f. Analisis Regresi Linear Sederhana

Persamaan regresi sederhana yang diperoleh adalah:

$$Y = 7,099 + 0,683X + e$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa apabila variabel Pelayanan Administrasi (X) meningkat satu satuan, maka Tingkat Kepuasan Pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,683. Nilai konstanta sebesar 7,099 menandakan bahwa tanpa adanya pelayanan administrasi, tingkat kepuasan pasien memiliki nilai dasar sebesar 7,099.

g. Koefisien Determinasi (R²)

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,521 menunjukkan bahwa 52,1% variasi kepuasan pasien dapat

dijelaskan oleh kualitas pelayanan administrasi. Sisanya, sebesar 47,9%, dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti fasilitas kesehatan, kualitas tenaga medis, ataupun faktor eksternal lainnya. Sementara itu, nilai korelasi (R) sebesar 0,722 menandakan adanya hubungan yang kuat antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien.

3.2 Pembahasan

a. Pengaruh Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pasien

Penelitian membuktikan bahwa pelayanan administrasi memiliki kontribusi sebesar **68,3% terhadap kepuasan pasien**, sedangkan **31,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain** yang tidak diteliti, seperti kualitas pelayanan medis, fasilitas, sikap tenaga kesehatan, hingga biaya. Hal ini sejalan dengan berbagai studi terdahulu yang menegaskan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil dari interaksi kompleks antara pelayanan administratif, kualitas klinis, komunikasi, serta kondisi fisik rumah sakit.

b. Kaitan dengan Teori dan Penelitian Terdahulu

Faktor-faktor kepuasan pasien dapat dijelaskan melalui dimensi **SERVQUAL** (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy). Penelitian-penelitian sebelumnya (Zun et al., 2018; Yunningsih, 2022; Li et al., 2019) menegaskan bahwa kualitas layanan, bukti fisik, daya tanggap staf, sikap empati, keandalan, dan jaminan menjadi penentu utama kepuasan pasien. Hasil penelitian ini konsisten, karena meskipun pelayanan administrasi berperan besar, faktor lain tetap memberi pengaruh signifikan.

c. Kelemahan dalam Pelayanan Administrasi

Hasil kuesioner menunjukkan nilai terendah pada indikator **akurasi data rekam medis pasien**. Hal ini menandakan adanya persepsi negatif pasien terhadap kesesuaian data rekam medis dengan hasil pemeriksaan. Ketidakakuratan data dapat memunculkan ketidakpercayaan pada pelayanan kesehatan, bahkan berpotensi menimbulkan risiko kesalahan

medis. Faktor penyebabnya antara lain human error, sistem pencatatan yang kurang terintegrasi, atau lemahnya verifikasi data secara berkala.

d. Kekuatan dalam Pelayanan Administrasi

Nilai tertinggi pada variabel pelayanan administrasi terdapat pada indikator **ketepatan waktu pelayanan sesuai SOP (<60 menit)**. Hal ini menunjukkan apresiasi pasien terhadap efisiensi pelayanan. Penerapan SOP yang konsisten dalam hal kecepatan layanan mencerminkan profesionalisme manajemen rumah sakit serta meningkatkan persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan.

e. Kelemahan dalam Kepuasan Pasien

Pada variabel kepuasan pasien, nilai terendah terdapat pada indikator **waktu tunggu pelayanan kesehatan (<60 menit)**. Meskipun pasien mengapresiasi adanya SOP, kenyataannya waktu tunggu masih dianggap lama. Ketidakpuasan ini dapat muncul karena adanya perbedaan antara ekspektasi pasien dan kondisi nyata, terutama dalam

proses pendaftaran, menunggu dokter, atau menunggu hasil pemeriksaan. Komunikasi yang kurang efektif terkait estimasi waktu tunggu juga memperburuk persepsi pasien.

f. Kekuatan dalam Kepuasan Pasien

Nilai tertinggi terdapat pada indikator **komunikasi petugas dengan pasien**. Pasien merasa puas karena staf mampu memberikan informasi dengan jelas, menunjukkan sikap empati, dan mendengarkan kebutuhan pasien. Aspek komunikasi interpersonal terbukti menjadi fondasi penting dalam membangun kepercayaan, kenyamanan, serta meningkatkan pengalaman positif pasien di rumah sakit.

g. Tantangan dan Implikasi bagi Rumah Sakit

Secara umum, rumah sakit sudah berhasil menciptakan lingkungan yang mendukung interaksi manusiawi melalui komunikasi yang baik antara staf dan pasien. Namun, masih ada tantangan terkait **akurasi data rekam medis** dan **pengelolaan waktu tunggu**.

Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis seperti:

- 1) Meningkatkan sistem rekam medis dengan teknologi yang lebih akurat dan terintegrasi.
- 2) Memperbaiki manajemen alur pelayanan dan sistem antrean agar waktu tunggu lebih singkat serta transparan.
- 3) Memberikan informasi yang jelas terkait estimasi waktu tunggu kepada pasien.

D. SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penulisan dan pembahasan, Maka Penulis membuat kesimpulan bahwa pelayanan admistrasi berpengaruh Positif terhadap tingkat kepuasan pasien poliklinik rawat jalan di rumah sakit umum pusat Dr.Rivai Abdullah Banyuasin. Hal ini terlihat dari hasil Pada jumlah persentasi total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas ialah senilai 68,3%. Artinya semakin tinggi pelayanan administrasi maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pasien. Hasil uji determinasi bahwa adanya kontribusi pengaruh dari variabel bebas terhadap kepuasan

masyarakat dengan nilai R Square bernilai 0,521, atau 52,1% besaran nilai presentase yang memperngaruhi variabel terikat (Tingkat Kepuasan Pasien). Selain itu ada 47,9% faktor dari pengaruh lain yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan Rasien (Y) yang tidak diteliti dalam penulisan ini.

4.2 Saran

Melihat hasil penulisan yang diperoleh dan berdasarkan simpulan yang ada. Maka saran yang diberikan penulis yaitu Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, oleh karena itu, Pelayanan yang diberikan rumah sakit harus berkualitas tinggi, tidak memilih milih pasien dan cepat dalam bertugas agar pasien puas dengan pelayanan yang diberikan. Dan menambahkan loket antrian pendaftaran BPJS guna mengurangi waktu tunggu pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Arikunto, S. (2017). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta

- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang:Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Desain Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif: Untuk Akuntansi, Bisnis, Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Semarang:Universitas Diponegoro
- Homburg, C., & Giering, A. (2019). "The Role of Customer Expectations in the Service Experience." *Journal of Service Research*
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. Harlow: Pearson Education Limited
- Kotler, P., Armstrong, G., Harris, L. C., & He, H. (2020). *Principles of Marketing Eight European Edition*. UK : Pearson
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Selemba Medika
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Philip Kotler (2020). *The price of customer satisfaction*. *Journal of Undergraduate Social Science and Technology*, 2(2).
- Wangi, A. (2017). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta:Stia Lan Press
- Widyastuti, S. (2021). *Pelayanan Administrasi Kesehatan*. Jakarta:Salemba Medika
- Jurnal :**
- Alfiyani, L., Yakob, A., Setiyadi, N. A., Mulyono, D., Utomo, S., & Sari, W. F. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Kesehatan*, 7(2).
- Azhari, M. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Selasih Kabupaten Pelalawan (Doctoral dissertation, Universitas Awal Bros)

- Firdaus, M., Huljannah, A., Tonis, M., & Suryandartiwi, W. (2023). Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rsud Arifin Achmad Provinsi Riau. *Journal of Hospital Administration and Management (JHAM)*, 4(2), 14-23.
- Hafiz, S. (2017). Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa". In *Skripsi (Online)*.
- Mulyono, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Customer Loyalty Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta.
- Nurhayati, A., & Nurhalimah, N. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 1-5
- Rismawati, R., Srimurni, T., & Sholihah, M. (2024). Optimalisasi pelayanan pasien di instalasi bedah sentral rumah sakit umum daerah dr. Haryoto lumajang. *Healthy: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 3(2), 94-99.
- Samsudin. (2021). Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD. Pasar Rebo. In *Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial (Embiss)* (Vol. 1, Issue 4).
- Sriwiyati, L., & Nursanti, A. L. D. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Pada Layanan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid-19. *KOSALA: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(2), 107-116.
- Sutejo, M. R. (2018). Kualitas pelayanan administrasi pasien rawat inap rumah sakit umum daerah (RSUD) Soreang Kabupaten Bandung. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Suryandartiwi, W., Tifani, M., & Salim, A. (2022). Pengaruh

Kualitas Pelayanan Tenaga
Administrasi Rumah Sakit
Terhadap Kepuasan Pasien Di
Unit Instalasi Rawat Jalan
Rumah Sakit Umum Daerah

Arifin Achmad Provinsi Riau.
*Journal of Hospital
Administration and
Management (JHAM)*, 3(2),
30-40.

