



HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN KONTROL TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENDAFTARAN MELALUI SMS GATEWAY DI PUSAT MATA NASIONAL RUMAH SAKIT MATA CICENDO BANDUNG 2019

Ayu Laili Rahmiyati¹⁾, Rias Puspita Sari²⁾, Suhat³⁾
^{1,2,3} Stikes Jenderal Achmad Yani Cimahi
Korespondensi: ayunasihin@gmail.com

ABSTRAK

Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung telah menerapkan layanan pendaftaran pasien kontrol melalui SMS gateway. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan persepsi pasien kontrol terhadap kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian cross-sectional. Teknik pengambilan sampel accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara menggunakan kuesioner. Analisis data dengan dua cara, yaitu univariat dan bivariat, uji yang digunakan adalah chi-square dengan derajat kemaknaan p value = 0,05. Hasil analisis didapatkan bahwa dari 96 responden sebanyak 50 (52,1%) responden memiliki persepsi terhadap kualitas layanan kurang baik. Simpulan Hasil analisis menunjukkan ada hubungan antara harapan (p value = 0,012) dengan persepsi pasien kontrol terhadap kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway. PMN RS Mata Cicendo diharapkan meningkatkan pelayanan terkait waktu tunggu pasien dan melakukan survei berkala terkait pelayanan SMS gateway.

Kata Kunci: *Persepsi, Kualitas Layanan Elektronik, SMS Gateway*

ABSTRACT

National Eye Center Eye Hospital Cicendo Bandung has implemented control patient registration service via SMS gateway. This study aims to determine the relationship of the patient perception of control over the quality of service registration via SMS gateway. The research method uses quantitative methods with a cross-sectional study design. The sampling technique accidental sampling with a total sample of 96 respondents. Data was collected by questionnaire. Analysis of the data in two ways, namely univariate and bivariate, the test used is chi-square with significance level p value = 0.05. Results of the analysis showed that out of 96 respondents 50 (52.1%) of respondents have a perception of the quality of service is poor. The analysis showed no relationship between hope (p value = 0,012) with control patients' perceptions of service quality through registration SMS gateway. National Eye Center Eye Hospital Cicendo Bandung Hospital is expected to improve services related to patient waiting time and conduct regular surveys related to SMS gateway service.

Keywords: *Perception, Quality of Electronic Services, SMS Gateway*

PENDAHULUAN

Pelayanan rumah sakit memberikan informasi yang benar kepada masyarakat yang dapat diberikan secara langsung dan tidak langsung. Pemberian informasi secara langsung dilakukan dengan menyediakan fasilitas pelayanan informasi atau dilakukan oleh petugas rumah sakit. Sedangkan pemberian informasi secara tidak langsung dilakukan antara lain melalui papan pengumuman, brosur, rambu, pamflet, dan situs web. Informasi harus diberikan sejak pasien masuk ke rumah sakit selama menerima pelayanan hingga pasien

meninggalkan rumah sakit (Permenkes RI, 2018).

Kualitas layanan (service quality) adalah tingkat keberhasilan penyedia layanan dalam memberikan layanan yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Faktor utama kualitas layanan adalah persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (Lupiyoadi, 2013). Layanan yang diterapkan saat ini adalah layanan berbasis elektronik yaitu SMS gateway.



Hasil penelitian Hanifa, dkk (2018) menunjukkan ada hubungan antara tingkat pendidikan, motif, pengalaman dan harapan dengan persepsi pengguna mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS gateway di Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang tahun 2018.

Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung merupakan Rumah Sakit Mata Tipe A sesuai dengan Surat Keputusan Menkes/045/Menkes/Per/I/2007, yang menyelenggarakan pelayanan khusus mata. PMN RS Mata Cicendo Bandung merupakan satu-satunya rumah sakit khusus mata milik Pemerintah Republik Indonesia yang berada dibawah naungan Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Peneliti melakukan studi pendahuluan pada tanggal 08 Januari 2019, dari data sekunder yang didapat menyatakan bahwa menurut survei kepuasan pelanggan nilai unsur terendah di rawat Jalan Reguler, rawat Jalan Paviliun, dan Rawat Inap adalah kecepatan pelayanan. Berikut adalah jumlah pasien kontrol yang menggunakan layanan pendaftaran melalui SMS gateway di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung:

Tabel 1.1. Jumlah Pengguna Layanan Pendaftaran Pasien Kontrol

Bulan/Tahun	Pendaftaran SMS gateway
Februari 2019	6529
Maret 2019	7056
April 2019	7225

Sumber: PMN RS Mata Cicendo Bandung

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah pengguna layanan pendaftaran pasien kontrol melalui SMS gateway dari bulan Februari sampai April 2019 mengalami

pergeseran, yaitu pada bulan Februari sebanyak 6529 (31,37%) pengguna, bulan Maret sebanyak 7056 (33,91%) pengguna dan bulan April sebanyak 7225 (34,72%).

Dengan penerapan SMS gateway sudah menurunkan waktu tunggu yang signifikan yaitu dari 84,3 menit menjadi 59 menit. Namun masih terdapat pasien yang tidak melakukan SMS terlebih dahulu. Karena dengan kesalahan sebesar 40,32% dalam mengirim format pendaftaran melalui SMS gateway sehingga dengan kesalahan tersebut pasien tidak dapat menerima balasan SMS sesuai dengan balasan nomor antrian yang telah ditentukan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian "Hubungan Persepsi Pasien Kontrol terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran melalui SMS gateway di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tahun 2019".

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian potong lintang (cross sectional). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien kontrol pengguna layanan SMS gateway selama tiga bulan yaitu sebanyak 20.632 pasien dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 96 pasien pengguna layanan SMS gateway.

Teknik pengumpulan data menggunakan data sekunder yang didapatkan dari data jumlah pengguna layanan SMS gateway dari Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tahun 2019 dan data primer yaitu data hasil isian yang diambil secara langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner. Analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Persepsi Pasien Kontrol terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran melalui SMS gateway di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tahun 2019

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Kontrol terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran melalui SMS gateway di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung

Variabel	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sikap		
Kurang baik	56	58,3%
Baik	40	41,7%
Motif		
Kurang baik Baik	62	64,6%
	34	35,4%
Kepentingan		
Tidak penting	49	51,0%
Penting	47	49,0%
Pengalaman		
Kurang baik	27	28,1%
Baik	69	71,9%
Harapan		
Kurang baik Baik	43	44,8%
	53	55,2%
Kualitas		
Kurang baik	50	52,1%
Baik	46	47,9%
Total	96	100%

Hasil analisis menunjukkan bahwa dari 96 persepsi pasien mengenai sikap terdapat 56 (58,3%) pasien dengan persepsi sikap kurang baik. Persepsi pasien mengenai pengalaman terdapat 69 (71,9%) dengan pengalaman baik, sedangkan terdapat 27 (28,1%) dengan pengalaman kurang baik. Persepsi pasien mengenai harapan terdapat 53 (55,2%) dengan harapan pasien baik, sedangkan untuk harapan pasien kurang baik terdapat 43 (44,8%). Kualitas layanan terdapat 50 (52,1%) pasien dengan kualitas layanan kurang baik, sedangkan terdapat 46 (47,9%) pasien dengan kualitas layanan baik.

1. Hubungan Sikap Pasien Kontrol terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran melalui SMS gateway di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tahun 2019

Tabel 4.2 Hubungan Sikap Pasien Kontrol terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran melalui SMS gateway di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tahun 2019

Sikap	Kualitas				Total	P value
	Kurang Baik		Baik			
	N	%	N	%		
Kurang Baik	27	48,2	29	51,8	56	100
Baik	23	57,5	17	42,5	40	100
Total	50	52,1	46	47,9	96	100

Hasil analisis hubungan antara sikap pasien kontrol dengan kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway didapatkan bahwa dari 96 responden ada sebanyak 27 (48,2%) responden yang memiliki sikap kurang baik terhadap kualitas layanan pendaftaran SMS gateway. Hasil uji statistik menggunakan *chi-square* dengan taraf signifikansi 95% didapatkan *p value* = 0,490 (*p value* < 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan secara statistik artinya tidak ada hubungan antara sikap pasien kontrol terhadap kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway.

2. Hubungan Motif Pasien Kontrol terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran melalui SMS gateway di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tahun 2019

Tabel 4.3 Hubungan Motif Pasien Kontrol terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran melalui SMS gateway di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tahun 2019

Motif	Kualitas				Total		P value
	Kurang Baik		Baik		n	%	
	N	%	N	%			
Kurang Baik	34	54,8	28	45,2	62	100	0,606
Baik	16	47,1	18	52,9	34	100	
Total	50	52,1	46	47,9	96	100	

Hasil analisis hubungan antara motif pasien kontrol dengan kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway didapatkan bahwa dari 96 responden ada sebanyak 34 (54,8%) responden yang memiliki motif kurang baik terhadap kualitas layanan pendaftaran SMS gateway. Hasil uji statistik menggunakan *chi-square* dengan taraf signifikansi 95% didapatkan *p value* = 0,606 (*p value* < 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan secara statistik artinya tidak ada hubungan antara sikap pasien kontrol terhadap kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway.

3. Hubungan Kepentingan Pasien Kontrol terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran melalui SMS gateway di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tahun 2019

Tabel 4.4 Hubungan Kepentingan Pasien Kontrol terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran melalui SMS gateway di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tahun 2019

Kepentingan	Kualitas				Total		P value
	Kurang Baik		Baik		n	%	
	n	%	N	%			
Kurang Penting	30	61,2	19	38,8	49	100	0,104
Penting	20	42,6	27	57,4	47	100	
Total	50	52,1	46	47,9	96	100	

Hasil analisis hubungan antara kepentingan pasien kontrol dengan kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway didapatkan bahwa dari 96 responden ada sebanyak 30 (61,2%) responden yang memiliki kepentingan yang tidak penting terhadap kualitas layanan pendaftaran SMS gateway. Hasil uji statistik menggunakan *chi-square* dengan taraf signifikansi 95% didapatkan *p value* = 0,104 (*p value* < 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan secara statistik artinya tidak ada hubungan antara sikap pasien kontrol terhadap kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway.

4. Hubungan Pengalaman Pasien Kontrol terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran melalui SMS gateway di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tahun 2019

Tabel 4.5 Hubungan Pengalaman Pasien Kontrol terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran melalui SMS gateway di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tahun 2019

Pengalaman	Kualitas				Total		P value
	Kurang Baik		Baik		n	%	
	n	%	N	%			
Kurang Baik	18	66,7	9	33,3	26	100	0,118
Baik	32	46,4	37	53,6	69	100	
Total	50	52,1	46	47,9	96	100	

Hasil analisis hubungan antara pengalaman pasien kontrol dengan kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway didapatkan bahwa dari 96 responden ada sebanyak 32 (46,4%) responden yang memiliki pengalaman baik terhadap kualitas layanan pendaftaran SMS gateway. Hasil uji statistik menggunakan *chi-square* dengan taraf signifikansi 95% didapatkan *p value* = 0,118 (*p value* < 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan secara statistik artinya tidak ada hubungan antara sikap pasien kontrol terhadap kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway.

5. Hubungan Harapan Pasien Kontrol terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran melalui SMS gateway di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tahun 2019

Tabel 4.6 Hubungan Harapan Pasien Kontrol terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran melalui SMS gateway di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tahun 2019

Hasil analisis hubungan antara harapan pasien kontrol dengan kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway

Harapan	Kualitas				Total		P value
	Kurang Baik		Baik		n	%	
	N	%	n	%			
Kurang Baik	29	67,4	14	32,6	43	100	0,012
Baik	21	39,6	32	60,4	53	100	
Total	50	52,1	46	47,9	96	100	

didapatkan bahwa dari 96 responden ada sebanyak 29 (67,4%) responden yang memiliki harapan kurang baik terhadap kualitas layanan pendaftaran SMS gateway. Hasil uji statistik menggunakan *chi-square* dengan taraf signifikansi 95% didapatkan $p\text{ value} = 0,012$ ($p\text{ value} < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan secara statistik artinya ada hubungan antara sikap pasien kontrol terhadap kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway.

SIMPULAN

Gambaran Persepsi Pasien Kontrol terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran melalui SMS Gateway

Persepsi pelanggan memberikan penilaian mengenai kualitas layanan atas harapan yang diinginkan oleh pengguna layanan. Apabila layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan akan dikatakan berkualitas atau baik oleh penerima layanan dan apabila kualitas layanan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan akan dikatakan tidak berkualitas atau buruk oleh penerima layanan (Lupiyoadi, 2013). Persepsi terhadap kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway dalam penelitian ini diukur menggunakan dimensi pengukuran untuk mengetahui kualitas jasa yang lebih berfokus pada layanan elektronik.

Hasil analisis terhadap persepsi terhadap kualitas layanan pendaftaran pasien kontrol melalui SMS gateway di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung dari 96 responden menunjukkan sebagian besar responden menyatakan bahwa kualitas layanan pendaftaran pasien kontrol melalui SMS gateway di Pusat Mata Nasional Rumah

Sakit Mata Cicendo Bandung tahun 2019 adalah kurang baik yaitu 50 (52,1%).

1. Hubungan Sikap terhadap Kualitas Layanan

Menurut Firmansyah dkk. (2014), sikap merupakan faktor penentu perilaku karena sikap berhubungan dengan persepsi, kepribadian dan motivasi. Hasil analisis hubungan antara sikap terhadap kualitas layanan didapatkan bahwa dari 96 responden terdapat 27 (48,2%) dengan sikap kurang baik dan sikap baik terdapat 23 (57,5%). Secara statistik tidak ada hubungan antara sikap pasien kontrol terhadap kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hanifa (2018) di RSUD Tugurejo Semarang bahwa sikap tidak berhubungan terhadap kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway. Menurut hasil wawancara dengan pasien ketika pengambilan data menggunakan kuesioner, di dapat bahwa sikap pasien yang dinyatakan kurang baik namun kualitas layanannya dinyatakan baik. Hal ini disebabkan karena sebagian pasien dari 96 responden menyatakan bahwa sikap pasien dalam menggunakan layanan SMS gateway tersebut



ada yang menganggap bahwa kualitas layanan SMS gateway sulit digunakan.

2. Hubungan Motif terhadap Kualitas Layanan

Motif adalah alasan atau dorongan dari dalam diri responden yang menyebabkan responden menggunakan layanan SMS gateway. Hasil analisis hubungan antara motif pasien kontrol dengan kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway didapatkan bahwa dari 96 responden ada sebanyak 34 (54,8%) responden yang memiliki motif kurang baik terhadap kualitas layanan pendaftaran SMS gateway. Hasil uji statistik menggunakan chi-square dengan taraf signifikansi 95% didapatkan p value = 0,606 (p value < 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan secara statistik artinya tidak ada hubungan antara sikap pasien kontrol terhadap kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hanifa (2018) di RSUD Tugurejo Semarang yang menunjukkan bahwa motif berhubungan erat terhadap kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway. Menurut hasil wawancara dengan pasien ketika mengambil data menggunakan kuesioner, diketahui bahwa motif pasien yang memiliki motif kurang baik karena sebagian pasien menganggap bahwa alasan menggunakan layanan pendaftaran melalui SMS gateway itu karena Rumah Sakit mewajibkan untuk pasien kontrol ulang dengan menggunakan layanan tersebut sehingga dapat mengurangi waktu tunggu pasien dan antrian tidak semakin padat.

3. Hubungan Kepentingan terhadap Kualitas Layanan

Kepentingan terhadap kualitas layanan adalah kepentingan setiap orang akan berbeda dengan apa yang mereka lihat dan yang orang lain persiapkan akan berbeda. Di RS Mata Cicendo diterapkan layanan pada pendaftaran pasien kontrol melalui SMS gateway. Hasil analisis hubungan antara kepentingan pasien

kontrol dengan kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway didapatkan bahwa dari 96 responden ada sebanyak 30 (61,2%) responden yang memiliki kepentingan yang tidak penting terhadap kualitas layanan pendaftaran SMS gateway. Hasil uji statistik menggunakan chi-square dengan taraf signifikansi 95% didapatkan p value = 0,104 (p value < 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan secara statistik artinya tidak ada hubungan antara sikap pasien kontrol terhadap kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hanifa (2018) di RSUD Tugurejo Semarang bahwa kepentingan tidak berhubungan erat terhadap kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway. Menurut hasil wawancara dengan pasien ketika pengambilan data menggunakan kuesioner, diketahui bahwa sebagian pasien menganggap layanan pendaftaran melalui SMS gateway itu kurang penting karena mereka menganggap bahwa ternyata sama saja dengan adanya SMS dan sebelum adanya SMS masih saja menunggu waktu yang cukup lama walaupun mengurangi waktu tunggu namun tidak banyak mengurangi waktu tunggu.

4. Hubungan Pengalaman terhadap Kualitas Layanan

Kejadian yang pernah dialami responden mengenai penggunaan SMS gateway. Hasil analisis hubungan antara pengalaman pasien kontrol dengan kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway didapatkan bahwa dari 96 responden ada sebanyak 32 (46,4%) responden yang memiliki pengalaman baik terhadap kualitas layanan pendaftaran SMS gateway. Hasil uji statistik menggunakan chi-square dengan taraf signifikansi 95% didapatkan p value = 0,118 (p value < 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan secara statistik artinya tidak ada hubungan antara sikap pasien kontrol terhadap kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hanifa (2018) di RSUD Tugurejo



Semarang menunjukkan bahwa pengalaman pasien sangat berhubungan erat dengan kualitas layanan pendaftaran di Rumah Sakit. Pengalaman pasien ketika wawancara langsung dengan pasien saat mengisi kuesioner, banyak pasien yang memiliki pengalaman baik terhadap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung, walaupun terdapat beberapa pasien yang mengalami kesulitan saat menggunakan layanan SMS gateway tersebut, bahwa sering kali terjadi kesalahan format dalam mengirimkan SMS tersebut sebanyak 40,32%.

5. Hubungan Harapan terhadap Kualitas Layanan

Menurut Wijayanti dan Andriyanto (2016). Harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Hasil analisis hubungan antara harapan pasien kontrol dengan kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway didapatkan bahwa dari 96 responden ada sebanyak 29 (67,4%) responden yang memiliki harapan kurang baik terhadap kualitas layanan pendaftaran SMS gateway. Hasil uji statistik menggunakan chi-square dengan taraf signifikansi 95% didapatkan nilai p value = 0,012 ($p \text{ value} < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan secara statistik artinya ada hubungan antara harapan pasien kontrol terhadap kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hanifa (2018) di RSUD Tugurejo Semarang bahwa harapan berhubungan erat terhadap kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran persepsi pasien kontrol terhadap kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tahun 2019 menunjukkan bahwa dari 96 responden

terdapat 50 (52,1%) pasien dengan kualitas layanan kurang baik.

2. Tidak ada hubungan antara sikap terhadap kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway.
3. Tidak ada hubungan antara motif terhadap kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway.
4. Tidak ada hubungan antara kepentingan terhadap kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway.
5. Tidak ada hubungan antara pengalaman terhadap kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway.
6. Terdapat hubungan yang signifikan antara harapan terhadap kualitas layanan pendaftaran melalui SMS gateway.

DAFTAR PUSTAKA

1. Azkal F. (2010). „Aplikasi Short Message Service (SMS) Gateway untuk Layanan Informasi Registrasi Administrasi Mahasiswa’. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Hamidiyah, Azizatul. (2016). ‘Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang’. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*. 6 (3): 121-130.
3. Hanifah, Lina., Suryoputro, Antono., Arso, Septo Pawelas. (2018). ‘Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Persepsi terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan via SMS gateway di RSUD Tugurejo Semarang’. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-journal)*. 6 (5): 104-116 Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro.
4. Peraturan Menteri Kesehatan RI. (2018). Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. Depkes RI. Jakarta.
5. Riyanto, A. (2011). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
6. Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
7. Tominanto & Yuliani Novita. (2014). ‘Membangun Aplikasi SMS Gateway Untuk



- Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan'. (Studi Kasus Pada BBKPM Surakarta). ISSN 7(1).
8. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. Tentang Rumah Sakti. 28 Oktober 2009. Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153. Jakarta
 9. Wijayanti & Andriyanto., (2016). 'Pengaruh Harapan Kepuasan dan Sarana Fisik terhadap Loyalitas Pelanggan". Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam. 4(2): 36-57.
 10. Wulandari, Arisa., Adenan, Musafaah. (2016). 'Hubungan antara Persepsi pada Pelayanan Administrasi Rawat Inap dengan Kepuasan Keluarga Peserta Jaminan Kesehatan Nasional'. Jurnal Publikasi kesehatan Masyarakat Indonesia. 3 (2): 45-50.

