

ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS GANTIWARNO KLATEN

Dhea Mei Safitri¹, Wahyu Ratri Sukmaningsih², Sri Suparti³

¹²³Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Indonusa Surakarta

*Email korespondensi: dheafitri537@gmail.com

Received: 5 June 2026; Revised: 18 July 2026; Accepted: 23 July 2026

Abstract

The quality of registration services is one of the factors that may influence patient satisfaction with healthcare services. This study aimed to determine the relationship between the quality of registration services and patient satisfaction at Gantiwarno Klaten Public Health Center (Puskesmas). This study employed a quantitative analytical design with a cross-sectional approach. The sampling technique used was accidental sampling, with a total sample of 400 respondents. Data were analyzed using univariate and bivariate analyses with the Chi-Square test. The results of the analysis of the relationship between service quality and patient satisfaction were as follows: tangibles ($p = 0.027$; adjusted OR = 1.926; 95% CI = 1.070–3.466), reliability ($p = 0.001$; adjusted OR = 2.490; 95% CI = 1.415–4.382), responsiveness ($p = 0.980$; adjusted OR = 0.990; 95% CI = 0.442–2.219), assurance ($p = 0.175$; adjusted OR = 0.486; 95% CI = 0.168–1.408), and empathy ($p = 0.001$; adjusted OR = 2.508; 95% CI = 1.410–4.461). In conclusion, the tangibles, reliability, and empathy dimensions were significantly associated with patient satisfaction with registration services at Gantiwarno Klaten Public Health Center (Puskesmas).

Keywords: service quality; patient satisfaction; registration service; SERVQUAL; puskesmas.

Abstrak

Kualitas pelayanan pendaftaran merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gantiwarno Klaten. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 400 responden. Analisis data yang dilakukan adalah analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji Chi-Square. Hasil analisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien adalah: *tangibles* $p=0,027$; OR *adjusted* 1,926; (95%, CI=1,070-3,466), *reliability* $p=0,001$; OR *adjusted* 2,490; (95%, CI=1,415-4,382), *responsiveness* $p=0,980$; OR *adjusted* 0,990; (95%, CI=0,442-2,219), *assurance* $p=0,175$; OR *adjusted* 0,486; (95%, CI=0,168-1,408), *empathy* $p=0,001$; OR *adjusted* 2,508; (95%, CI=1,410-4,461). Kesimpulan terdapat hubungan antara dimensi *tangibles*, *reliability*, dan *empathy* dengan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran di Puskesmas Gantiwarno Klaten.

Kata kunci: kualitas pelayanan; kepuasan pasien; pelayanan pendaftaran; SERVQUAL; puskesmas.

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan organisasi yang menyelenggarakan upaya kesehatan secara menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat (Aulia *et al.*, 2025). Pelayanan yang diberikan meliputi upaya *promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative* bagi seluruh masyarakat (Sophian, 2023).

Dalam sistem pelayanan di Puskesmas, pendaftaran merupakan tahapan awal yang menentukan kelancaran pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan (Alfauzain *et al.*, 2023), serta menjadi salah satu bentuk pelayanan yang bertemu langsung dengan pasien (Winata *et al.*, 2025). Pengalaman pasien selama proses registrasi akan memengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Tingkat pelayanan yang baik akan dinilai berdasarkan kesopanan, ketertiban, keramahan, dan akuntabilitas petugas pada saat proses pendaftaran (Ikawati *et al.*, 2024). Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Putri *et al.*, 2025).

Metode SERVQUAL digunakan untuk menilai kesenjangan antara harapan pasien dan pelayanan yang diterima. Model ini terdiri atas lima dimensi, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pasien (Langi & Winarti, 2023).

Penelitian (Mawaddah *et al.*, 2022), (Irawatia *et al.*, 2022), (Wahyuni *et al.*, 2022) menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran masing-masing sebesar 86,6%, 83%, dan 89,44%. Seluruh hasil tersebut belum memenuhi standar pelayanan minimal $\geq 90\%$, yang menunjukkan masih terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan.

Studi pendahuluan di Puskesmas Gantiwarno Klaten yang dilaksanakan pada 22 November 2025 terhadap 20 pasien menunjukkan bahwa sebanyak 14 pasien (70%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan pendaftaran, sedangkan 6 pasien (30%) menyatakan puas. Ketidakpuasan terutama ditemukan pada indikator kecepatan petugas dalam melayani pasien dan ketepatan waktu pelayanan pendaftaran yang termasuk dalam dimensi *responsiveness*. Kondisi tersebut mengakibatkan waktu tunggu pasien mencapai 60-90 menit. Lamanya waktu tunggu dipengaruhi oleh keterbatasan pelayanan di poli, dimana hanya tersedia dua ruang pemeriksaan dengan masing-masing satu dokter, Sehingga terjadi penumpukan pasien di ruang tunggu dan menimbulkan ketidaknyamanan selama menunggu pelayanan.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran, penelitian ini menganalisis hubungan setiap dimensi kualitas pelayanan berdasarkan SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gantiwarno Klaten. Hasil penelitian diharapkan dapat mengidentifikasi dimensi pelayanan yang paling berhubungan sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan pendaftaran.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan pendaftaran berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gantiwarno Klaten.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik observasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian

dilaksanakan di Puskesmas Gantiwarno Klaten pada periode Maret – Mei 2026. Pendekatan *cross-sectional* digunakan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien melalui pengumpulan data pada waktu yang sama.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang menerima pelayanan pendaftaran di Puskesmas Gantiwarno Klaten pada periode September–November 2025 sebanyak 8.860 pasien. Besar sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh 383 responden. Proses pengumpulan data diperoleh 400 responden dan selanjutnya digunakan dalam analisis penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu pasien yang secara kebetulan ditemui saat penelitian dan bersedia menjadi responden.

Variabel independen penelitian adalah kualitas pelayanan pendaftaran berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Variabel dependen adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup skala Guttman yang terdiri dari 31 butir pernyataan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kuesioner diberikan secara langsung kepada pasien setelah menerima pelayanan pendaftaran.

Instrumen telah melalui uji validitas dan reliabilitas sebelum digunakan. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Product Moment Pearson dengan nilai r hitung berkisar antara 0,363-0,780, lebih besar dari r tabel sehingga instrumen penelitian dinyatakan valid. Uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha menghasilkan nilai 0,855 ($>0,60$) yang menunjukkan instrumen penelitian reliabel.

Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS *Statistics* versi 27. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi setiap variabel, sedangkan analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$). Besarnya peluang hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dinilai menggunakan Odds Ratio (OR) dengan 95% Confidence Interval (CI).

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	172	43
Perempuan	228	57
Total	400	100
Usia		
10-20	39	9,75
21-30	73	18,25
31-40	117	29,25
41-50	84	21
51-60	54	13,50
≤ 61	33	8,25
Total	400	100
Pendidikan		
SD	51	12,75
SMP	82	20,50
SMA	177	44,25
S1/D1	54	13,50
Lain-lain	36	9
Total	400	100
Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	67	16,75
Pelajar/ Mahasiswa	41	10,25
Buruh	70	17,50
Petani	58	14,50
Pedagang	38	9,50
Wirausaha	30	7,50
Pegawai Swasta	52	13
Guru	16	4
Lain-lain	28	7
Total	400	100

Berdasarkan Tabel 1. Diketahui jenis kelamin pasien terbanyak adalah perempuan yaitu 228 responden (57%), sedangkan laki-laki sebanyak 172 responden (43%). Mayoritas usia responden pada usia 31–40 tahun sebanyak 117 responden (29,25%). Selanjutnya, berdasarkan tingkat pendidikan, responden terbanyak memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 177 responden (44,25%). Sedangkan berdasarkan pekerjaan, responden terbanyak adalah bekerja buruh sebanyak 70 responden (17,50%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pendaftaran di Puskesmas Gantiwarno Klaten

Variabel	n	%
Tangibles		
Memadai	308	77
Tidak Memadai	92	23
Jumlah	400	400
Reliability		
Handal	298	74,50
Tidak Handal	102	25,50
Jumlah	400	400
Responsiveness		
Tanggap	348	87
Tidak Tanggap	52	13
Jumlah	400	400
Assurance		
Sesuai	354	88,50
Tidak Sesuai	46	11,50
Jumlah	400	400
Empathy		
Peduli	308	77
Tidak Peduli	92	23
Jumlah	400	400
Kepuasan Pasien		
Puas	338	84,50
Tidak Puas	62	15,50
Jumlah	400	400

Berdasarkan tabel 2. Diketahui bahwa dari variabel *tangibles* (bukti fisik) menunjukkan responden dengan menilai memadai sebanyak 308 responden (77%), dan menilai tidak memadai sebanyak 92 responden (23%), Variabel *reliability* (kehandalan) menunjukkan responden menilai handal sebanyak 298 responden (74,50%), dan menilai tidak handal

sebanyak 102 responden (25,50%), Variabel *responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan responden menilai tanggap sebanyak 348 responden (87%), dan menilai tidak tanggap sebanyak 52 responden (13%), Variabel *assurance* (jaminan) menunjukkan responden menilai sesuai sebanyak 354 responden (88,50%), dan yang menilai tidak sesuai sebanyak 46 responden (11,50%), Variabel *empathy* (empati) menunjukkan responden menilai petugas peduli sebanyak 308 responden (77%), sedangkan yang menilai tidak peduli sebanyak 92 responden (23%), variabel. Variabel kepuasan menunjukkan responden menilai puas sebanyak 338 responden (84,50%), dan menilai tidak puas sebanyak 62 responden (15,50%).

Analisis Bivariat

Table 3. Analisis Hubungan kualitas pelayanan pendaftaran dengan Kepuasan Pasien

Variabel	Kepuasan Pasien		P value	OR	95% CI
	Puas	Tidak Puas			
	n	n			
Tangibles					
Memadai	267	41			1,07
Tidak Memadai	71	21	0,027	1,926	0-3,466
Reliability					
Handal	262	36			1,41
Tidak Handal	76	26	0,001	2,490	5-4,382
Responsiveness					
Tanggap	294	54			0,44
Tidak Tanggap	44	8	0,980	0,990	2-2,219
Assurance					
Sesuai	296	58			0,16
Tidak Sesuai	42	4	0,175	0,486	8-1,408
Empathy					
Peduli	270	38			

Tidak Peduli	68	24	0,00	2,50	1,41
			1	8	0–4,46
					1

Berdasarkan tabel 3. Dari 308 responden yang menilai dimensi *tangibles* memadai, sebanyak 267 responden puas dan 41 responden tidak puas. Sementara itu, dari 92 responden yang menilai dimensi *tangibles* tidak memadai sebanyak 71 responden puas dan 21 responden tidak puas. Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai p-value sebesar 0,027 ($p < 0,05$), sehingga menunjukkan hubungan antara dimensi *tangibles* dengan kepuasan pasien.

Pada dimensi *reliability* (kehandalan) dari 298 responden yang menilai dimensi *reliability* handal, sebanyak 262 responden puas dan 36 responden tidak puas. Sementara itu, dari 102 responden yang menilai dimensi *reliability* tidak handal sebanyak 76 responden puas dan 26 responden tidak puas. Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai p-value sebesar 0,001 ($p < 0,05$), sehingga menunjukkan hubungan antara dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien.

Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dari 348 responden yang menilai dimensi *responsiveness* tanggap, sebanyak 294 responden puas dan 54 responden tidak puas. Sementara itu, dari 52 responden yang menilai dimensi *responsiveness* tidak tanggap, sebanyak 44 responden puas dan 8 responden tidak puas. Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai p-value sebesar 0,980 ($p > 0,05$), sehingga menunjukkan hubungan antara dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien.

Pada dimensi *assurance* (jaminan) dari 354 responden yang menilai dimensi *assurance* sesuai, sebanyak 296 responden puas dan 58 responden tidak puas. Sementara itu, dari 46 responden yang menilai dimensi *assurance* tidak sesuai, sebanyak 42 responden puas dan 4 responden tidak puas. Hasil uji Chi-

Square menunjukkan nilai p-value sebesar 0,175 ($p > 0,05$) sehingga menunjukkan hubungan antara dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien.

Pada dimensi *empathy* (empati) dari 308 responden yang menilai dimensi *empathy* peduli, sebanyak 270 responden puas dan 38 responden tidak puas. Sementara itu, dari 92 responden yang menyatakan dimensi *empathy* tidak peduli, sebanyak 68 responden puas dan 24 responden tidak merasa puas. Hasil uji Chi-Square diperoleh nilai p-value sebesar 0,001 ($p < 0,05$) sehingga menunjukkan hubungan antara dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukan bahwa dimensi *Tangibles* memiliki hubungan dengan kepuasan pasien ($p=0,027$). Berdasarkan hasil kuesioner, masih terdapat responden menilai ruang pendaftaran terasa sempit sehingga pasien tidak dapat bergerak dengan leluasa saat proses pelayanan berlangsung, karena area tersebut digunakan sebagai jalur keluar masuk pasien menuju poli pelayanan KIA, Imunisasi, Laktasi, Fisioterapi. Selain itu, kotak saran dinilai kurang terlihat dan belum dilengkapi alat tulis. Jumlah kursi di ruang tunggu juga belum mencukupi, terutama pada jam pelayanan padat pukul 07:30–09:00 pada hari Senin hingga Rabu, sehingga beberapa pasien harus menunggu tanpa tempat duduk yang memadai. Namun, kondisi ruang tunggu kembali normal dan kursi dapat mencukupi kebutuhan pasien pada jam pelayanan yang lebih sepi, pukul 10.00–13.00.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Usmiasari *et al.*, 2024), (Arum *et al.*, 2023), (Triana & Darmansyah, 2025), (Mawaddah & Hidayat, 2024) yang sama-sama menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* berhubungan dengan kepuasan pasien. Penelitian-penelitian tersebut menjelaskan bahwa kualitas fasilitas fisik,

kenyamanan ruang pelayanan, kelengkapan sarana, serta lingkungan pelayanan yang memadai berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Sebaliknya, keterbatasan fasilitas, seperti ruang pelayanan yang sempit, jumlah kursi yang tidak mencukupi, maupun fasilitas pendukung yang belum optimal, dapat menurunkan kenyamanan pasien sehingga berdampak pada kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Reliability memiliki hubungan dengan kepuasan pasien ($p=0,001$). Berdasarkan hasil kuesioner, masih terdapat responden yang menilai waktu tunggu pendaftaran melebihi 5 menit sehingga mempengaruhi penilaian terhadap keandalan pelayanan. Namun, waktu tunggu kembali cepat pada jam pelayanan yang tidak ramai, yaitu sekitar pukul 10:00–13:00. Selain itu, petugas belum selalu melakukan konfirmasi ulang identitas pasien karena data pasien sudah terintegrasi melalui KTP atau BPJS. Meskipun demikian, konfirmasi identitas tetap diperlukan untuk memastikan ketepatan data pasien dan meminimalkan terjadinya kesalahan identifikasi selama proses pelayanan.

Hasil penelitian sejalan dengan temuan (Arum et al., 2023), (Usmiasari et al., 2024), (Triana & Darmansyah, 2025), yang menunjukkan bahwa dimensi *reliability* berhubungan dengan kepuasan pasien. Kedua penelitian tersebut menjelaskan bahwa kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan sesuai prosedur merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Sebaliknya, waktu tunggu yang relatif lama, ketepatan pelayanan yang belum optimal, serta proses pelayanan yang belum konsisten dapat menurunkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan sehingga berdampak pada tingkat kepuasan.

Responsiveness tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien

($p=0,980$). Berdasarkan hasil kuesioner, sebagian besar responden menilai petugas sudah mampu menjelaskan prosedur pendaftaran dengan jelas serta mudah dijangkau ketika pasien membutuhkan informasi tambahan. Meskipun demikian, masih terdapat responden yang menilai petugas belum selalu langsung mengarahkan pasien ke poli tujuan tanpa diminta.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Napa et al., 2025), (Apriani & Nurcahyo, 2021), yang menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* tidak berhubungan dengan kepuasan pasien. Kedua penelitian tersebut menjelaskan bahwa pasien tetap dapat merasa puas meskipun daya tanggap petugas belum optimal, karena kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh faktor lain, seperti sikap ramah, perhatian, kenyamanan pelayanan, serta komunikasi yang baik. Dengan demikian, kecepatan pelayanan saja belum cukup untuk meningkatkan kepuasan pasien apabila tidak diikuti dengan kualitas interaksi yang baik antara petugas dan pasien.

Assurance tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien ($p=0,175$). Sebagian responden berpendapat petugas telah memberikan pelayanan secara sopan, bersikap ramah dan memberikan rasa aman selama proses pendaftaran. Petugas juga dinilai mampu memberikan informasi pelayanan dengan jelas, membantu pasien dengan sikap yang meyakinkan dan dapat dipercaya, serta terlihat terlatih dan mampu dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya petugas dinilai mampu menjawab pertanyaan pasien dengan jelas dan memberikan keyakinan agar pasien merasa yakin dengan perawatan yang diberikan. Hasil-hasil ini menunjukkan kepuasan pasien tidak sekadar ditentukan dari jaminan pelayanan, namun dipengaruhi hal lain misalnya waktu tunggu, kelengkapan fasilitas, dan kemudahan proses

pelayanan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan kepastian dalam pelayanan yang diberikan sehingga pasien merasa yakin dan nyaman selama menerima pelayanan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Triana & Darmansyah, 2025), (Usmiasari et al., 2024), (Arum et al., 2023) yang menunjukkan bahwa dimensi *assurance* berhubungan dengan kepuasan pasien. Ketiga penelitian tersebut menjelaskan bahwa pengetahuan, kompetensi, profesionalisme petugas, kemampuan memberikan informasi yang jelas, serta rasa aman dan kepercayaan yang diberikan kepada pasien merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Perbedaan hasil penelitian ini diduga disebabkan oleh adanya perbedaan karakteristik responden, kondisi pelayanan, serta faktor lain yang lebih dominan memengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Gantiwarno Klaten, seperti waktu tunggu pelayanan dan kondisi fasilitas pendaftaran.

Empathy memiliki hubungan dengan kepuasan pasien ($p=0,001$). Berdasarkan hasil kuesioner, responden menilai petugas pendaftaran belum sepenuhnya menunjukkan sikap empati dalam pelayanan, seperti belum memberikan salam dan menanyakan keperluan pasien pada awal pelayanan, belum memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya sebelum meninggalkan loket, serta belum mengucapkan terima kasih di akhir pelayanan. Ketika pasien merasa diperhatikan secara individu, maka rasa nyaman dan kepercayaan terhadap pelayanan akan meningkat. Selain itu, petugas yang menunjukkan empati menjadikan pasien merasa dihargai, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien terhadap perawatan yang diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Usmiasari et al., 2024), (Arum et al., 2023), (Triana & Darmansyah, 2025)

yang menunjukkan bahwa dimensi *empathy* berhubungan dengan kepuasan pasien. Ketiga penelitian tersebut menjelaskan bahwa perhatian petugas terhadap kebutuhan pasien, komunikasi yang baik, sikap ramah, serta pemberian kesempatan kepada pasien untuk bertanya merupakan bentuk empati yang berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Sebaliknya, kurangnya perhatian dan kepedulian petugas dapat menyebabkan pasien merasa kurang dihargai sehingga menurunkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian menggunakan desain cross-sectional sehingga hanya dapat menggambarkan hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran dan kepuasan pasien pada satu waktu pengamatan serta tidak dapat menjelaskan hubungan sebab akibat. Kedua, teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling sehingga karakteristik responden yang diperoleh mungkin belum sepenuhnya mewakili seluruh populasi pasien di Puskesmas Gantiwarno Klaten. Ketiga, pengukuran kepuasan pasien dilakukan menggunakan kuesioner sehingga hasil penelitian bergantung pada persepsi subjektif responden dan berpotensi menimbulkan response bias. Selain itu, penelitian ini hanya berfokus pada dimensi kualitas pelayanan berdasarkan metode SERVQUAL, sehingga faktor-faktor lain yang juga dapat memengaruhi kepuasan pasien, seperti waktu tunggu pelayanan medis, kondisi kesehatan pasien, sistem antrean, dan faktor organisasi, belum dianalisis. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode dan cakupan variabel yang lebih luas agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dimensi *tangibles* ($p=0,027$), sehingga terdapat hubungan dengan kepuasan pasien. Dimensi *reliability* ($p=0,001$), sehingga terdapat hubungan dengan kepuasan pasien. Dimensi *responsiveness* ($p=0,980$), sehingga tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien. Dimensi *assurance* ($p=0,175$), sehingga tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien. Dimensi *empathy* ($p=0,001$), sehingga terdapat hubungan dengan kepuasan pasien.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Puskesmas Gantiwarno Klaten disarankan untuk melakukan perbaikan pada dimensi *tangibles* dengan diharapkan kotak saran dilokasi yang strategis menggunakan warna yang mudah terlihat dilengkapi alat tulis, serta menyediakan media penyampaian masukan secara digital melalui Google Review agar pasien lebih mudah menyampaikan umpan balik terhadap pelayanan.

Pada dimensi *reliability*, puskesmas disarankan menyediakan informasi nomor antrean pemeriksaan bagi pasien yang mendaftar secara online sehingga pasien dapat memantau antrean dan mengurangi kepadatan di ruang tunggu. Selain itu, petugas pendaftaran perlu secara konsisten melakukan konfirmasi ulang identitas pasien sebelum pelayanan untuk memastikan ketepatan data dan meminimalkan kesalahan identifikasi.

Pada dimensi *empathy*, petugas pendaftaran diharapkan meningkatkan komunikasi interpersonal dengan memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya sebelum meninggalkan loket pelayanan, sehingga pasien merasa lebih diperhatikan, dihargai, dan memperoleh informasi yang dibutuhkan selama proses pendaftaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfauzain, Wisandra, A., & Azzahra, P. S. (2023). Perancangan sistem informasi pendaftaran *online* pasien rawat jalan pada puskesmas menggunakan metode *prototype*. *Jurnal Testing dan Implementasi Sistem Informasi*, 1(2), 122–136.
- Apriani, R., & Nurcahyo, G. W. (2021). Tingkat kepuasan pasien RSIA Siti Hawa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode *service quality* (SERVQUAL). *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 3(3), 150–155. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v3i3.59>
- Arum, H. D. P., Arumsari, W., & Desty, R. T. (2023). Hubungan kualitas pelayanan bagian pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien RS X Purwodadi. *Indonesian Journal of Health Community*, 4(2), 67–75.
- Aulia, Munawarah, & Fahmi, Y. (2025). Kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(1), 1–12.
- Ikawati, F. R., Fitriyani, E., & Daroin, H. F. (2024). Penerapan sistem pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Waluyo Jati. *Malahayati Health Student Journal*, 4(12), 5498–5511.
- Irawati, A. D., Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. A. (2022). Tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 1(1), 36–41.
- Langi, S., & Winarti, E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Medis Indonesia (JIMI)*, 2(1), 49–58.
- Mawaddah, A. Z., & Hidayat, A. W. (2024). Kepuasan pasien BPJS kesehatan di RS Cikarang Medika berdasarkan mutu pelayanan dan citra. *Indonesian*

- Journal of Health Research Innovation*, 1(1), 1–8.
- Mawaddah, N., Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. A. (2022). Tinjauan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Provinsi DKI Jakarta tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 1(3), 2–7.
- Napa, R. M., Adri, K., & Ramlan, P. (2025). Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan: metode SERVQUAL di Puskesmas Kota Kecamatan Enrekang. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Mahasiswa Malikussaleh*, 4(5), 93–105.
- Putri, S. M., Khatimah, C. H., Anita, J., & Syahrina, D. A. (2025). Analisis kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan berbasis rekam medis elektronik. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran*, 4(3), 535–556.
- Sophian, S. (2023). Sistem informasi pengolahan data pasien di puskesmas. *Journal of Electrical Engineering and Computer*, 5(1), 86–90.
<https://doi.org/10.33650/jeecom.v5i1.5888>
- Triana, N., & Darmansyah, M. A. (2025). Hubungan kualitas pelayanan bagian pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Terapan*, 12(1), 17–23.
- Usmiasari, T. T., Wikansari, N., Harsiwi, T., & Insani, N. (2024). Hubungan pelayanan bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Bantul I. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 7(2), 92–99.
- Wahyuni, S., Siswati, Fannya, P., & Rumana, N. A. (2022). Kepuasan pasien BPJS PBI terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Koja. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(3), 643–650.
- Winata, E. A., Yaser, M., & Tambunan, N. (2025). Analisis kualitas layanan petugas pendaftaran poliklinik pasien rawat jalan di RS X Jakarta Selatan 2023. *Jurnal Ilmu Kesehatan Umum, Psikolog, Keperawatan dan Kebidanan*, 3(2), 264–280.