

Outpatient Patient Satisfaction With Registration Services At Bhayangkara Tk. III Banjarmasin Hospital

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Pendaftaran Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Banjarmasin

Ahmad Saman AlMadani¹, Muhammad Rashif Anshari², Cindy Natasya³

^{1,2} Politeknik Unggulan Kaltimantan, Indonesia

³ Universitas Balikpapan, Indonesia

Article Info

Corresponding

Author:

Penulis Korespondensi
asip1988loud@gmail.com
cindy.natasya@uniba-bpn.ac.id

History:

Submitted: 23-03-2026
Revised: 23-03-2026
Accepted: 30-04-2026

Keyword:

patient satisfaction;
registration services;
outpatient; SERVQUAL;
hospital

Kata Kunci:

Kepuasan Pasien; Pelayanan Pendaftaran; Rawat Jalan; SERVQUAL; Rumah Sakit.

Abstract

[Patient satisfaction is a key indicator of hospital service quality, influenced by the service provided at the registration unit—the entry point for outpatient care. This study aimed to assess the satisfaction level of outpatients regarding registration services at Bhayangkara Hospital Level III Banjarmasin, based on the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A quantitative, cross-sectional study design was employed, with a sample of 100 respondents selected via accidental sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed descriptively through percentage calculations. The results revealed an overall patient satisfaction rate of 85.88% for registration services, placing it in the "very satisfied" category. The responsiveness dimension achieved the highest score (86.50%), indicating that staff were perceived as prompt in assisting patients and delivering services. The assurance dimension recorded the lowest score (84.94%), particularly regarding the staff's ability to explain BPJS (social health insurance) or general patient requirements and to instill a sense of security and trust. Nevertheless, all dimensions fell within the "very satisfied" category, indicating that registration services generally met patient expectations. The study concludes that while outpatient satisfaction with registration services at Bhayangkara Hospital Level III Banjarmasin is high ("very satisfied"), further service quality improvements—specifically in the assurance and reliability dimensions—are necessary to optimize the quality of registration services.]

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pada unit pendaftaran sebagai pintu masuk pelayanan rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Banjarmasin berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan rancangan **cross-sectional**. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik **accidental sampling**. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis secara deskriptif melalui perhitungan persentase. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran sebesar **85,88%** dengan kategori **sangat puas**. Dimensi **responsiveness** memperoleh persentase tertinggi sebesar **86,50%**, menunjukkan petugas dinilai sigap dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan. Dimensi **assurance** memperoleh persentase terendah sebesar **84,94%**, terutama pada indikator kemampuan petugas menjelaskan persyaratan BPJS/umum serta memberikan rasa aman dan percaya kepada pasien. Meskipun demikian, seluruh dimensi berada pada kategori sangat puas, sehingga secara umum pelayanan pendaftaran telah memenuhi harapan pasien. Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Banjarmasin berada pada kategori **sangat puas**, namun peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan, khususnya pada aspek assurance dan reliability agar mutu pelayanan pendaftaran semakin optimal.



Copyright © 2025 by
Jurnal Porygon.

All writings published in this journal are personal views of the authors and do not represent the views of the Constitutional Court.



<https://doi.org/xx.xxxxx/xxxxxxx>

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Mutu pelayanan kesehatan dimaknai sebagai upaya pemenuhan standar layanan demi menjamin keamanan, efektivitas, dan kualitas bagi masyarakat. Hal ini diperkuat melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun, (2022), yang menegaskan bahwa setiap fasilitas kesehatan memiliki kewajiban untuk melakukan pengukuran mutu secara berkala, termasuk aspek kepuasan pasien, sebagai instrumen utama dalam upaya perbaikan layanan yang berkelanjutan.

Soumokil et al. (2021) Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru, Menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil akhir (*outcome*) dari pelayanan kesehatan dan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan di fasilitas kesehatan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan tersebut.

Beberapa penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan masih perlu ditingkatkan. Ramadhani & Wibowo, (2024) menemukan bahwa dimensi jaminan, empati, dan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan, sedangkan dimensi kehandalan dan bukti fisik tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hasil tersebut menunjukkan perlunya evaluasi berkelanjutan terhadap pelayanan, khususnya pada unit pendaftaran sebagai pintu awal pelayanan rawat jalan.

Pujilestari et al. (2024) Implementasi Sistem Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pasien di RSUD dr. Soeratto Gemolong, menyatakan bahwa implementasi sistem registrasi online secara signifikan berhubungan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,000$) karena mengurangi antrian, meskipun pembaruan Informasi dan pemeliharaan sistem secara berkala masih diperlukan. Namun, keberhasilan sistem tersebut juga dipengaruhi oleh peran petugas pendaftaran sebagai bagian terdepan dalam pelayanan rawat jalan, karena petugas tidak hanya melakukan registrasi dan verifikasi administrasi, tetapi juga memberikan informasi yang jelas, mengatur antrean, serta membantu pasien yang memerlukan bantuan selama proses pendaftaran. (Nurfadillah et al., 2021)

Hasil studi pendahuluan pada 16 Maret 2026 di RS Bhayangkara TK. III Banjarmasin menunjukkan adanya penurunan kunjungan pasien rawat jalan pada awal tahun 2026, yaitu dari 13.657 kunjungan pada bulan Januari menjadi 11.508 kunjungan pada bulan Februari dan kembali menurun menjadi 10.711 kunjungan pada bulan Maret. Penurunan ini juga berkaitan dengan kebijakan BPJS yang membatasi pelayanan pasien hanya satu kali kunjungan dalam satu hari sehingga dapat memengaruhi persepsi kepuasan pasien. Selain itu, hasil observasi menunjukkan adanya kendala pada dimensi bukti fisik dan kehandalan, yaitu informasi alur pendaftaran daring

melalui aplikasi Mobile JKN yang belum optimal serta letak media informasi yang kurang strategis. Akibatnya, sebagian pasien yang telah mendaftar secara daring masih mengambil antrian manual karena belum memahami prosedur konfirmasi kedatangan. Kondisi tersebut menyebabkan penumpukan pasien dan mengurangi efisiensi pelayanan digital. Selain itu, ditemukan pula ulasan pada platform digital (*gmaps*) yang menilai komunikasi petugas kurang ramah, yang mencerminkan kendala pada dimensi empati dan jaminan. Kondisi ini berpotensi menurunkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Banjarmasin”.

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Pendaftaran Di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Banjarmasin?”

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan rancangan cross-sectional. Kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran data dalam bentuk angka, sehingga memudahkan analisis statistik dan penarikan kesimpulan yang bersifat umum (Sugiyono, 2019).

Pendekatan ini juga membantu peneliti memahami tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Banjarmasin secara lebih objektif dan terukur dengan pengukuran data dalam bentuk angka yang kemudian dianalisis secara statistik dengan rancangan *cross-sectional* yaitu data dikumpulkan pada satu titik waktu tertentu dari populasi yang diteliti melalui penyebaran kuisioner di Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Banjarmasin.

Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata dari seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin pada triwulan awal tahun 2026, dengan rata-rata jumlah pasien per bulan: Januari sebanyak 13.657, Februari sebanyak 11.508, Maret sebanyak 10.711, sehingga rata-rata per bulan sebanyak 11.959 pasien rawat jalan.

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan (e) 10% dari total populasi sebesar 11.959 pasien rawat jalan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu mengambil responden yang secara kebetulan ditemui saat melakukan pendaftaran di RS Bhayangkara TK. III Banjarmasin. Variabel Penelitian adalah kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran ditinjau dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Tangible* (Bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).

B. PEMBAHASAN

1. *Tangible* (bukti fisik)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dimensi *Tangible* (bukti fisik) memperoleh total skor sebesar 1.378 dari skor maksimal 1.600 dengan persentase kepuasan sebesar 86,13%, sehingga termasuk kategori **sangat puas**. Mayoritas responden memberikan jawaban puas sebanyak 205 jawaban (51,25%), sedangkan jawaban sangat puas sebanyak 187 jawaban (46,75%). Hasil ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan menilai kondisi fisik pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Banjarmasin sangat baik.

Pada dimensi *tangible*, skor tertinggi diperoleh pada pernyataan mengenai kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang tunggu pendaftaran (T1), kejelasan papan informasi pendaftaran (T3), serta ketersediaan fasilitas pendukung (T4) yang masing-masing memperoleh skor 345. Sedangkan skor terendah terdapat pada penampilan petugas pendaftaran yang rapi dan sopan (T2) dengan skor 343. Meskipun demikian, seluruh indikator masih berada dalam kategori sangat puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Rizqulloh & Kari Artati, (2025) yang menyatakan bahwa *tangible* merupakan penilaian pasien terhadap kondisi fasilitas, kelengkapan sarana, penampilan petugas, dan media informasi pelayanan. Kondisi fisik yang baik akan memberikan kesan pertama yang positif terhadap mutu pelayanan kesehatan. Selain itu, Sumiyati & Fauziyah (2025) menjelaskan bahwa lingkungan pelayanan yang tertata rapi, bersih, nyaman, serta didukung media informasi yang mudah diakses dapat meningkatkan persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Tingginya tingkat kepuasan pada dimensi *tangible* menunjukkan bahwa Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Banjarmasin telah mampu menyediakan lingkungan pelayanan yang nyaman bagi pasien. Ruang tunggu yang bersih, tersedianya kursi tunggu, nomor antrean, serta informasi pelayanan yang mudah dipahami menjadi faktor yang mendukung terbentuknya kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wiguna & Gunawan, (2022) yang menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan pendaftaran berkontribusi terhadap tingginya tingkat kepuasan pasien, dengan persentase kepuasan mencapai 97%. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek bukti fisik merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dibandingkan dengan penelitian Sumiyati & Fauziyah (2025) yang menemukan bahwa dimensi *tangible* memperoleh persentase kepuasan sebesar 85% dan menjadi dimensi dengan nilai terendah dibandingkan dimensi pelayanan lainnya. Sementara itu, pada penelitian ini dimensi *tangible* memperoleh persentase

kepuasan sebesar 86,13% dengan kategori sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada aspek bukti fisik pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Banjarmasin sedikit lebih tinggi dibandingkan hasil penelitian Sumiyati dan Fauziyah (2025). Kondisi ini didukung oleh penilaian positif pasien terhadap kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, kejelasan media informasi pendaftaran, ketersediaan fasilitas pendukung, serta penampilan petugas pendaftaran yang dinilai baik selama proses pelayanan berlangsung.

2. Reliability (kehandalan)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dimensi reliability memperoleh total skor sebesar 1.378 dengan persentase kepuasan sebesar 86,13%, sehingga termasuk kategori sangat puas. Mayoritas responden memberikan jawaban puas sebanyak 209 jawaban (52,25%).

Skor tertinggi terdapat pada pernyataan kecepatan petugas dalam menyelesaikan proses pendaftaran (RL3) dengan skor 351, sedangkan skor terendah terdapat pada kemudahan dan kestabilan sistem pendaftaran online/Mobile JKN (RL1) dengan skor 339.

Tingginya nilai reliability menunjukkan bahwa pasien menilai pelayanan pendaftaran telah diberikan secara tepat, cepat, dan dapat diandalkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep reliability yang menekankan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara akurat, tepat waktu, konsisten, dan dapat diandalkan Rizqulloh & Kari Artati, (2025). Ketelitian petugas dalam penginputan data pasien juga menjadi aspek penting karena berhubungan dengan validitas data rekam medis dan keselamatan pasien Ginting et al. (2023).

Walaupun seluruh indikator pada dimensi reliability berada dalam kategori sangat puas, indikator Mobile JKN memperoleh skor terendah dibandingkan indikator lainnya.. Temuan ini sejalan dengan hasil studi pendahuluan yang menunjukkan masih terdapat pasien yang belum memahami prosedur pendaftaran online sehingga tetap mengambil antrian manual. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan edukasi dan pendampingan kepada pasien mengenai penggunaan Mobile JKN agar pemanfaatan sistem pendaftaran online dapat berjalan lebih optimal.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sopiyan et al. (2022) yang menunjukkan bahwa reliability memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Semakin baik kehandalan pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

3. Responsiveness (daya tanggap)

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi responsiveness memperoleh skor tertinggi dibandingkan dimensi lainnya yaitu sebesar 1.384 dengan persentase kepuasan 86,50% dan termasuk kategori

sangat puas. Mayoritas responden memberikan jawaban sangat puas sebanyak 197 jawaban (49,25%).

Skor tertinggi terdapat pada indikator kesiapan petugas membantu pasien yang mengalami kesulitan (RS4) dengan skor 348, sedangkan skor terendah terdapat pada indikator pemberian informasi estimasi waktu tunggu (RS3) dengan skor 344.

Tingginya nilai responsiveness menunjukkan bahwa petugas pendaftaran telah mampu memberikan pelayanan yang cepat, sigap, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep responsiveness yang menggambarkan kesediaan dan kesiapan petugas dalam membantu pasien secara cepat dan tepat Rizqulloh & Kari Artati, (2025). Selain itu, kecepatan pelayanan, kemampuan mengelola antrean, serta kesiapan membantu pasien merupakan aspek yang dapat mendukung terciptanya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan Mirnawati et al. (2024).

Kondisi ini menjadi salah satu keunggulan pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Banjarmasin karena dimensi responsiveness memperoleh nilai tertinggi dibandingkan dimensi lainnya. Walaupun seluruh indikator berada dalam kategori sangat puas, indikator pemberian informasi estimasi waktu tunggu memperoleh skor terendah dibandingkan indikator lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi terkait waktu tunggu pelayanan masih dapat ditingkatkan agar pasien memperoleh kepastian selama menunggu pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ramadhani dan Wibowo (2024) yang menyatakan bahwa daya tanggap petugas berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Semakin cepat dan tanggap pelayanan diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

4. Assurance (jaminan)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dimensi assurance memperoleh skor sebesar 1.359 dengan persentase kepuasan sebesar 84,94%, sehingga termasuk kategori sangat puas. Namun demikian, dimensi ini merupakan dimensi dengan nilai terendah dibandingkan empat dimensi lainnya.

Skor tertinggi terdapat pada indikator jaminan keamanan dan kerahasiaan data pasien (A4) dengan skor 346. Sedangkan skor terendah terdapat pada indikator pengetahuan petugas dalam menjelaskan persyaratan BPJS/Umum (A1) dan kemampuan petugas memberikan rasa aman dan percaya kepada pasien (A2) yang masing-masing memperoleh skor 337.

Meskipun memperoleh kategori sangat puas, nilai assurance yang paling rendah dibandingkan dimensi lainnya menunjukkan masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep assurance yang mencakup kompetensi, kesopanan, kemampuan komunikasi,

serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman kepada pasien (Liyana, 2023). Selain itu, kemampuan menjaga keamanan dan kerahasiaan data pasien juga merupakan bagian penting dari profesionalisme pelayanan kesehatan (Daeli et al., 2024).

Skor tertinggi pada indikator keamanan dan kerahasiaan data pasien menunjukkan bahwa pasien memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap rumah sakit dalam menjaga informasi pribadi mereka. Di sisi lain, skor yang lebih rendah pada indikator penjelasan persyaratan administrasi dan kemampuan petugas memberikan rasa aman menunjukkan bahwa aspek komunikasi masih dapat ditingkatkan. Pemahaman pasien terhadap prosedur pelayanan yang baik akan membantu meningkatkan rasa percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Ramadhani & Wibowo, (2024) yang menunjukkan bahwa assurance berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi komunikasi serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas kepada pasien perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

5. Empathy (empati)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dimensi empathy memperoleh skor sebesar 1.371 dengan persentase kepuasan sebesar 85,69%, sehingga termasuk kategori sangat puas. Mayoritas responden memberikan jawaban puas sebanyak 217 jawaban (54,25%).

Skor tertinggi terdapat pada indikator kesabaran petugas dalam mendengarkan keluhan atau pertanyaan pasien (E3) dengan skor 345, sedangkan skor terendah terdapat pada indikator pemberian senyum, sapa, dan salam (E1) dengan skor 340.

Tingginya nilai empathy menunjukkan bahwa pasien menilai petugas pendaftaran telah menunjukkan kepedulian dan perhatian yang baik selama proses pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep empathy yang menekankan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian personal, memahami kebutuhan pasien, dan melayani pasien tanpa diskriminasi Rizqulloh & Kari Artati, (2025). Sikap ramah, perhatian individual, dan komunikasi yang baik juga berperan dalam membangun hubungan yang positif antara pasien dan petugas kesehatan (Sumiyati & Fauziah, 2025).

Kesediaan petugas dalam mendengarkan keluhan atau pertanyaan pasien menjadi salah satu faktor yang mendukung tingginya tingkat kepuasan pada dimensi ini. Walaupun seluruh indikator berada dalam kategori sangat puas, indikator pemberian senyum, sapa, dan salam memperoleh skor terendah dibandingkan indikator lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan budaya pelayanan 3S (Senyum, Sapa, Salam) masih dapat terus ditingkatkan untuk menciptakan hubungan yang lebih baik antara petugas dan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sumiyati dan Fauziyah (2025) yang menemukan bahwa dimensi empathy merupakan dimensi yang memberikan kontribusi kepuasan tertinggi terhadap pasien rawat jalan. Sikap petugas yang ramah dan penuh perhatian mampu meningkatkan pengalaman positif pasien selama menerima pelayanan pendaftaran.

Berdasarkan hasil rekapitulasi seluruh dimensi SERVQUAL diperoleh total skor sebesar 6.870 dari skor maksimal 8.000 dengan persentase kepuasan sebesar 85,88%, sehingga termasuk kategori **sangat puas**. Dimensi dengan nilai tertinggi adalah Responsiveness (86,50%), sedangkan dimensi dengan nilai terendah adalah Assurance (84,94%).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Banjarmasin telah mampu memenuhi harapan pasien. Temuan ini sejalan dengan konsep SERVQUAL yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik pada dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy akan meningkatkan kepuasan pasien serta mencerminkan mutu pelayanan kesehatan yang optimal (Hidayah et al., 2024). Kepuasan pasien juga merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan dan menjadi dasar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan (Soumokil et al., 2021).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Banjarmasin telah berjalan dengan baik. Meskipun seluruh dimensi telah berada dalam kategori sangat puas, rumah sakit tetap perlu melakukan upaya perbaikan terutama pada dimensi assurance yang memperoleh nilai terendah. Perbaikan tersebut dapat difokuskan pada peningkatan kemampuan komunikasi petugas dalam memberikan penjelasan administrasi yang jelas serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan

C. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Banjarmasin dengan jumlah responden sebanyak 100 orang menggunakan lima dimensi SERVQUAL, maka dapat disimpulkan bahwa:

Tingkat kepuasan pasien pada dimensi **Tangible (Bukti Fisik)** memperoleh skor sebesar 1.378 dengan persentase 86,13% dan termasuk kategori **sangat puas**. Hal ini menunjukkan bahwa pasien menilai kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, penampilan petugas, kejelasan informasi, serta fasilitas pendukung pendaftaran sudah baik.

Tingkat kepuasan pasien pada dimensi **Reliability (Kehandalan)** memperoleh skor sebesar 1.378 dengan persentase 86,13% dan termasuk kategori **sangat puas**. Hal ini menunjukkan bahwa pasien menilai pelayanan pendaftaran telah dilakukan secara tepat, akurat, dan dapat diandalkan.

Tingkat kepuasan pasien pada dimensi **Responsiveness (Daya Tanggap)** memperoleh skor sebesar 1.384 dengan persentase 86,50% dan termasuk kategori **sangat puas**. Dimensi ini merupakan dimensi dengan nilai tertinggi, yang menunjukkan bahwa petugas pendaftaran dinilai sigap, cepat, dan responsif dalam membantu kebutuhan pasien.

Tingkat kepuasan pasien pada dimensi **Assurance (Jaminan)** memperoleh skor sebesar 1.359 dengan persentase 84,94% dan termasuk kategori **sangat puas**. Meskipun demikian, dimensi ini merupakan dimensi dengan nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya sehingga masih perlu ditingkatkan terutama dalam aspek komunikasi dan pemberian informasi kepada pasien.

Tingkat kepuasan pasien pada dimensi **Empathy (Empati)** memperoleh skor sebesar 1.371 dengan persentase 85,69% dan termasuk kategori **sangat puas**. Hal ini menunjukkan bahwa petugas telah memberikan perhatian, kepedulian, dan pelayanan yang ramah kepada pasien.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Banjarmasin memperoleh total skor sebesar 6.870 dari skor maksimal 8.000 dengan persentase sebesar **85,88%**, sehingga termasuk dalam kategori **sangat puas**. Dengan demikian, pelayanan pendaftaran yang diberikan telah memenuhi harapan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, Y. (2017). *HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP INTERNE RSUD DR. RASIDIN PADANG TAHUN 2017*. 1–59.
- Ani Liyana. (2023). TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN PRIMA DI RUANG RAWAT INAP SERUNI RSUD TAMAN HUSADA BONTANG TAHUN 2023. *JCI Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 3(4), 1091–1102. <http://bajangjournal.com/index.php/JCI>
- Arribe, E., Safitri, E., & Tsabitah, N. (2023). Perancangan Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Pmc Berbasis Web. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer*, 10(2), 136–145. <https://doi.org/10.30656/prosisko.v10i2.7064>
- Buhari, B., & Sari, R. M. (2021). *Hubungan Dimensi Servqual dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara Jambi Email: sasa873738@gmail.com Pendahuluan Berkembangnya informasi dan teknologi dalam menghadapi era globalisasi memberikan dampak positif terhadap pol. 3*, 1–7.
- Daeli, J., Ramadhani, M., & Hartono, R. K. (2024). Sistem Keamanan dan Kerahasiaan Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu Tahun 2023. *Health & Medical Sciences*, 1(2), 15. <https://doi.org/10.47134/phms.v1i2.213>
- Dewi, A. P., Wardani, S. I., Ratna, P., & Dewi, S. (2025). *Pengaruh Efektivitas Sistem Pendaftaran*. 8(2), 139–156.
- Emilia Boavida de Araujo. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 29–39. <https://unkartur.ac.id/journal/index.php/jurmik/article/view/105>
- Erpurini, W. (2021). “Analisa Kualitas Pelayanan Pasien Pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala”. *Sains Manajemen*, 7(1), 75–88. <https://doi.org/10.30656/sm.v7i1.3330>
- Ginting et al. (2023). Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *JURNAL PROMOTIF PREVENTIF*, 6(4), 593–599. <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP>
- Kesehatan Masyarakat, J., Hidayah, N., Bachtiar, A., Candi, C., Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, P., Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, F., & Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, D. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Dirumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 6300–6308
- Kusuma, J. F., & Suyatno, D. F. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Servqual dan Rekomendasi Perbaikan Menggunakan Pieces Framework pada Aplikasi PeduliLindungi. *JINACS*

- (*Journal of Informatics and Computer Science*), 04(03), 362–372.
- MENKES. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 879, 2004–2006.
- Mirnawati et al. (2024). *HUBUNGAN KUALITAS INFORMASI PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS AIR PUTIH SAMARINDA*. 8, 7387–7396.
- Nurfadillah, A., Setiatin, S., & Ganesha, P. P. (2021). *Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Di Klinik X Kota*. 1(September), 1133–1139.
- Pujilestari, A., Supriyanto, A., Kismanto, J., Dewi Anggraini, S., Kusumaning Tyas, A., Ilmu Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta, F., Studi Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta, P., & Ilmu Kesehatan, F. (2024). Implementasi Sistem Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pasien di RSUD dr. Soeratno Gemolong. *Journal of Health, Education and Literacy (J-Healt*, 7(1), 1–6. <https://ojs.unsulbar.ac.id/index.php/j-healt/>
- amadhani, D. K., & Wibowo, I. (2024). Studi Kualitatif Dekriptif Kepuasan Pasien Rawat Jalan di PUSKESMAS Melong Asih. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 1–14.
- Rizqulloh, L., & Kari Artati, D. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Delima Sehat Menggunakan Model SERVQUAL. *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 6(3), 185–192. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v6i3.5986>
- Sakinah et al. (2025). *Jurnal Masyarakat Sehat Indonesia*. 54, 1–6.
- Setia Wiguna, N., & Gunawan, E. (2022). Analisa Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(2), 275–280. <https://doi.org/10.59141/cerdika.v2i2.344>
- Sopiyan et al. (2022). *HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BATUBARA*. 6.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.); edisi kedua, Vol. 11, Issue 1). ALFABETA BANDUNG. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320R484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT

- Sumiyati, I., & Fauziyah, A. F. (2025). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit Setia Mitra Tahun 2025*. 11086–11097.
- Tumiwa, finnia fitria, & Musak, rivolta A. (2024). Analisis faktor mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien bpjs di poliklinik rawat jalan rsu gmim bethesda tomohon. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(4), 168–180.
<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/24745%0Ahttp://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/download/24745/18116>
- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Perfomance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(1), 7–19. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i1.1784>
- Wijaya, H. O. L. (2017). Penerapan Metode Waterfall Pada Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Mobile. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 6(2), 80–85. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v6i2.251>