



Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit Setia Mitra Tahun 2025

Iis Sumiyati¹, Ananda Fitrianti Fauziyah²

Program Studi D3 Perikam dan Informatika Kesehatan, Institut Tarumanagara Jakarta¹⁻²

Email Korespondensi: 1542300031@surel.untag-sby.ac.id; pascarina@untag-sby.ac.id

Article received: 15 September 2025, Review process: 25 September 2025

Article Accepted: 10 Oktober 2025, Article published: 19 Desember 2025

ABSTRACT

Registration is the initial stage in the hospital service process and plays a crucial role in shaping patients' first impressions of the overall service quality. A positive initial impression can increase patient satisfaction and trust in the service. Patient satisfaction is a crucial indicator in assessing the quality of healthcare services, particularly in efforts to improve the quality of public services. There are five dimensions in assessing satisfaction: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The purpose of this study was to determine outpatient satisfaction with registration services at Setia Mitra Hospital, as measured by the five dimensions of service quality according to the SERVQUAL model. This study employed a quantitative descriptive method. The sample size for this study was 96 respondents, obtained through incidental sampling. Data collection was conducted using a Google Form-based questionnaire consisting of 20 statements corresponding to the five SERVQUAL dimensions. The results showed that patient satisfaction overall was 88%. The dimension with the highest satisfaction was empathy (98%), followed by assurance (97%), reliability (96%), responsiveness (95%), and the lowest was tangibles (85%). These results indicate that the registration service at Setia Mitra Hospital is quite satisfactory, especially in terms of the attitude of the staff and attention to patients, although improvements are still needed in the physical aspects of the service.

Keywords: Patient Satisfaction, Registration Service, Hospital, Seroqual

ABSTRAK

Pelayanan pendaftaran merupakan tahapan awal dalam proses pelayanan di rumah sakit yang mempunyai fungsi krusial untuk membentuk kesan pertama pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Kesan awal yang positif dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang ada. Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, khususnya dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik. Terdapat lima dimensi dalam menilai kepuasan yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Tujuan penelitian untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Setia Mitra yang diamati dari lima dimensi kualitas pelayanan menurut model Seroqual. Desain penelitian ini menerapkan metode deskriptif kuantitatif. Sampel dalam kajian ini yakni 96 responden, yang diperoleh melalui teknik incidental sampling. Pengambilan data dilangsungkan melalui kuesioner berbasis Google Form yang terdiri dari 20 pernyataan sesuai dengan lima dimensi Seroqual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada konteks menyeluruh yakni sejumlah 88%. Dimensi dengan kepuasan tertinggi adalah empathy (98%), kemudian assurance

(97%), *reliability* (96%), *responsiveness* (95%), dan yang terendah adalah *tangibles* (85%). Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Setia Mitra sudah cukup memuaskan, terutama dalam aspek sikap petugas dan perhatian terhadap pasien, meskipun masih diperlukan perbaikan pada aspek fisik layanan.

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, Pelayanan Pendaftaran, Rumah Sakit, Servoqual*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan aspek fundamental dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang optimal. Berdasarkan PP No. 47 Tahun 2021, rumah sakit memiliki kewajiban untuk memberikan layanan yang aman, efektif, serta anti-diskriminasi kepada seluruh pasien. Selain itu, UU No. 44 Tahun 2009 menegaskan bahwa rumah sakit harus mengutamakan kepentingan pasien guna mencapai derajat kesehatan setinggi-tingginya. Kualitas layanan yang baik menjadi tolok ukur keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien secara berkelanjutan (Sholihat, 2023). Dalam konteks global, kualitas layanan menjadi indikator daya saing dan integritas sistem kesehatan di suatu negara. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan menjadi prioritas utama bagi lembaga kesehatan publik maupun swasta.

Kualitas pelayanan yang efektif dan efisien tidak hanya berdampak pada keselamatan pasien, tetapi juga pada reputasi dan keberlanjutan rumah sakit. Ketika pasien menerima layanan yang buruk, mereka cenderung kehilangan kepercayaan dan beralih ke fasilitas kesehatan lain (Shie, 2022). Untuk menghindari hal tersebut, rumah sakit perlu mengoptimalkan seluruh lini pelayanan agar sesuai dengan harapan pasien. Pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan pasien dapat menciptakan pengalaman positif serta meningkatkan loyalitas jangka panjang. Kepuasan pasien yang tinggi akan memperkuat citra rumah sakit sebagai penyedia layanan yang berkualitas. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi faktor penentu keberhasilan rumah sakit dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat.

Bagian pendaftaran pasien rawat jalan memiliki peran penting sebagai gerbang awal dalam menciptakan kesan pertama terhadap rumah sakit. Unit ini bertugas mencatat identitas, kebutuhan, serta informasi sosial pasien sebelum menerima layanan medis. Kesan awal pasien sering kali terbentuk dari sikap dan perilaku petugas pendaftaran yang menjadi representasi citra rumah sakit. Sikap ramah, sopan, dan profesional petugas akan menumbuhkan rasa percaya dan nyaman bagi pasien (Limisran, 2021). Sebaliknya, pelayanan yang lambat dan tidak ramah dapat menimbulkan ketidakpuasan yang memengaruhi persepsi terhadap mutu rumah sakit secara keseluruhan. Oleh karena itu, bagian pendaftaran menjadi elemen krusial dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan masih beragam. Sebagian besar pasien menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan, misalnya 97% pasien merasa puas terhadap layanan pendaftaran (Puspitasari, 2023). Namun, hasil berbeda ditemukan dalam penelitian lain yang menyebutkan bahwa tingkat kepuasan pasien masih di bawah standar minimal pelayanan rumah sakit sebesar

90% (Irawati, 2021). Perbedaan hasil ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara standar pelayanan ideal dan kondisi faktual di lapangan. Faktor seperti fasilitas, kompetensi petugas, serta kecepatan layanan berpengaruh terhadap variasi tingkat kepuasan. Kondisi ini memperkuat perlunya penelitian lebih lanjut untuk mengevaluasi kualitas layanan pendaftaran.

Urgensi penelitian ini didasari oleh pentingnya peran pelayanan pendaftaran dalam membangun citra dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Layanan yang cepat, ramah, dan transparan mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan (Allisa, 2025). Namun, masih terdapat keluhan dari pasien terkait sikap petugas yang kurang sopan dan keterlambatan dalam pelayanan (Fanny, 2022). Permasalahan ini menunjukkan perlunya perbaikan berkelanjutan pada aspek sumber daya manusia dan prosedur pelayanan. Rumah sakit harus memastikan bahwa seluruh pegawai memiliki pemahaman dan kompetensi dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada pasien. Dengan demikian, peningkatan kualitas di bagian pendaftaran menjadi hal yang mendesak untuk dilakukan.

Penelitian terdahulu umumnya menggunakan pendekatan lima dimensi Servqual, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada tiap dimensi masih bervariasi, dengan bukti fisik sering kali menjadi aspek dengan skor tertinggi (Reu, 2024). Meskipun demikian, dimensi seperti jaminan dan empati kerap menunjukkan hasil yang lebih rendah, menandakan perlunya peningkatan dalam aspek pelayanan personal. Hal ini menegaskan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran belum mencapai tingkat optimal. Kondisi tersebut juga menggambarkan bahwa penelitian terkait masih relevan untuk dilakukan di berbagai rumah sakit dengan karakteristik yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian lanjutan perlu menyesuaikan konteks lokal agar hasilnya lebih representatif terhadap kondisi aktual di lapangan.

Penelitian ini difokuskan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Setia Mitra Jakarta Selatan. Fokus penelitian diarahkan pada penilaian kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi Servqual. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran yang diberikan oleh rumah sakit. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan di bagian pendaftaran. Hasil penelitian diharapkan menjadi acuan bagi pihak rumah sakit dalam menciptakan pelayanan yang ramah, efisien, dan berorientasi pada pasien. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan desain cross-sectional untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Setia Mitra Jakarta Selatan. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 23–29 Juli 2025 di bagian pendaftaran pasien rawat jalan.

Populasi penelitian mencakup seluruh pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran selama periode tersebut, dengan jumlah sampel 96 responden yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dan teknik incidental sampling (Iba, 2024). Instrumen penelitian berupa kuesioner berbasis Google Form yang diadaptasi dari penelitian Annisa (2021), berisi 20 pernyataan dengan skala Likert 5 poin untuk menilai lima dimensi *Servqual* (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Data yang terkumpul diolah melalui tahapan editing, coding, entry, tabulating, dan cleaning, kemudian dianalisis secara univariat menggunakan rumus persentase dan mean untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien secara deskriptif (Nursalam, 2023). Seluruh proses penelitian dilakukan dengan memperhatikan etika penelitian, termasuk persetujuan partisipan, kerahasiaan identitas, dan jaminan tanpa risiko bagi responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Keseluruhan responden pasien di RS Setia Mitra berjumlah 96 orang. Berikut ini adalah data karakteristik responden yang ada di RS Setia Mitra.

Tabel 1 : Karakteristik Responden Penelitian

N o	Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentase
1	Usia		
	17-25 tahun	14	15%
	26-35 tahun	47	49%
	36-45 tahun	23	24%
	46-55 tahun	10	10%
	56-65 tahun	2	2%
	Total	96	100%
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	36	38%
	Perempuan	60	63%
	Total	96	100%
3	Status Jaminan Kesehatan Nasional		
	Non BPJS	8	8%
	BPJS	88	92%
	Total	96	100%
4	Pendidikan Terakhir		
	SMP Sederajat	15	16%
	SMK/SMA Sederajat	55	57%
	D1/D3/D4	3	3%
	S1	23	24%
	Total	96	100%
5.	Pekerjaan		

	Belum/Tidak Bekerja	3	3%
	PNS/TNI/POLRI	3	3%
	Pegawai Swasta	24	25%
	Wiraswasta	17	18%
	Pelajar/Mahasiswa	9	9%
	IRT	33	34%
	Petani/Buruh	7	7%
	Total	96	100%
6.	Agama		
	Islam	58	60%
	Kristen	25	26%
	Katolik	13	14%
	Total	96	100%
7.	Poli Tujuan		
	Umum	7	7%
	Anak	3	3%
	Bedah Orthopedi	2	2%
	Bedah Umum	7	7%
	Kulit & Kelamin	5	5%
	Jantung	22	23%
	Mata	9	9%
	Obgyn	13	14%
	Penyakit Dalam	15	16%
	Saraf	8	8%
	THT	5	5%
	Total	96	100%
	Bedah Umum	7	7%

Berdasarkan hasil tabulasi, mayoritas responden berada pada usia 26–35 tahun (49%) dan didominasi oleh perempuan (63%), menunjukkan bahwa kelompok usia produktif dan wanita lebih banyak memanfaatkan layanan rawat jalan. Sebagian besar responden menggunakan jaminan kesehatan BPJS (92%), mencerminkan tingginya pemanfaatan program JKN. Dari segi pendidikan, mayoritas berpendidikan SMA/SMK (57%), dengan pekerjaan terbanyak sebagai IRT (34%), diikuti pegawai swasta (25%) dan wiraswasta (18%). Sebagian besar responden beragama Islam (60%), menggambarkan keragaman demografis pasien di Rumah Sakit Setia Mitra. Poli yang paling banyak dikunjungi adalah Poli Jantung (23%), disusul Penyakit Dalam (16%) dan Obgyn (14%), menunjukkan kebutuhan layanan terbesar pada bidang spesialis jantung dan penyakit dalam.

Hasil Penelitian Kuesioner

Kuesioner ini dibagi menjadi 5 sub variabel/dimensi yaitu sub variabel *assurance* 4 pernyataan, sub variabel *empathy* 4 pernyataan, sub variabel *reliability* 4 pernyataan, sub variabel *responsiveness* 4 pernyataan, dan sub variabel *tangibles* 4 pernyataan. Hasil data yang didapat dari pengisian kuesioner ini dikaji melalui uji statistik distribusi frekuensi, hasil presentase yang diperoleh kemudian diklasifikasikan ke dalam 2 kategori yakni puas dan tidak puas.

Tabel 2: Distribusi frekuensi berdasarkan *tangibles*

Variabel	n	f
<i>Tangibles</i>		
Puas	82	85%
Tidak Puas	14	15%
Total	96	100%

Sumber: Data Primer 2025

Merujuk pada hasil penelitian pada tabel 2 tersebut, bisa diamati bahwa dari 96, ada sejumlah 82 responden (85%) menyatakan puas terhadap aspek *tangibles*. Temuan tersebut menjabarkan bahwa fasilitas fisik dan penampilan petugas pendaftaran dinilai cukup baik oleh pasien rawat jalan.

Tabel 3: Distribusi frekuensi berdasarkan *reliability*

Variabel	n	f
<i>Reliability</i>		
Puas	92	96%
Tidak Puas	4	4%
Total	96	100%

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 3 tersebut, bisa diamati bahwa dari 96, ada sejumlah 92 responden (96%) menyatakan bahwa puas terhadap aspek *reliability*. Tingginya kepuasan tersebut menjabarkan bahwa mayoritas pasien menilai pelayanan di bagian pendaftaran telah berjalan dengan andal dan sesuai harapan.

Tabel 4: Distribusi frekuensi berdasarkan *responsiveness*

Variabel	n	f
<i>Responsiveness</i>		
Puas	91	95%
Tidak Puas	5	5%
Total	96	100%

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4, bisa diamati bahwa dari 96, ada sejumlah 91 responden (95%) menyatakan bahwa puas terhadap aspek *responsiveness* pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Setia Mitra. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien menilai petugas pendaftaran cukup cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan.

Tabel 5: Distribusi frekuensi berdasarkan *assurance*

Variabel	n	f
<i>Assurance</i>		
Puas	93	97%
Tidak Puas	3	3%
Total	96	100%

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 5 tersebut, bisa diamati bahwa dari 96, ada sejumlah 93 responden (97%) menyatakan bahwa puas terhadap aspek *assurance* pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Setia Mitra. Temuan tersebut mengindikasikan pasien merasa yakin dan aman pada pelayanan yang ada. Pasien menilai bahwa petugas memiliki kompetensi, sikap sopan, dan mampu memberikan penjelasan yang baik.

Tabel 6: Distribusi frekuensi berdasarkan *empathy*

Variabel	n	f
<i>Empathy</i>		
Puas	94	98%
Tidak Puas	2	2%
Total	96	100%

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 6 tersebut, bisa diamati bahwa dari 96, ada sejumlah 94 responden (98%) menyatakan bahwa puas terhadap aspek

empathy pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Setia Mitra. Temuan tersebut mengindikasikan pasien dilayani secara baik dan penuh perhatian dari petugas.

Tabel 7: Distribusi frekuensi kepuasan pasien

Kepuasan Pasien	n	f
Puas	84	88%
Tidak Puas	12	13%
Total	96	100%

Sumber: Data Primer 2025

Merujuk pada hasil penelitian pada tabel 7 tersebut, bisa diamati bahwa dari 96, ada sejumlah 84 responden (88%) menyatakan puas terhadap pelayanan pendaftaran secara keseluruhan. Hasil tersebut menjabarkan mayoritas pasien puas terhadap pelayanan pendaftaran yang disediakan pihak RS.

Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Pendaftaran di RS Setia Mitra Berdasarkan Lima Dimensi

a) Dimensi *Tangibles* (Bukti Nyata)

Dimensi *tangibles* atau bukti nyata menilai aspek fisik pelayanan seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas yang membentuk kesan awal terhadap mutu layanan (Lestari, 2024). Pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan, aspek ini mencakup kebersihan ruang tunggu, kenyamanan fasilitas, serta kerapian petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 85% responden merasa puas, menandakan fasilitas dan penampilan petugas dinilai memadai dan memberikan kenyamanan selama proses pendaftaran. Sebaliknya, hanya 15% responden menyatakan tidak puas, yang berarti sebagian kecil pasien masih menemukan aspek yang perlu ditingkatkan. Temuan ini memperkuat teori bahwa fasilitas fisik dan penampilan staf berperan penting dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan. Dengan demikian, pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Setia Mitra dapat dikatakan telah memenuhi ekspektasi pasien dalam dimensi *tangibles*, meskipun peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan.

b) Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan janji layanan, serta menjadi aspek paling penting dalam teori Servqual (Lestari, 2024). Pada konteks pendaftaran rawat jalan, dimensi ini mencakup ketepatan, kecepatan, dan akurasi petugas dalam melayani pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 96% responden merasa puas, sedangkan hanya 4% tidak puas, menandakan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan cepat, tepat, dan sesuai prosedur. Tingginya tingkat kepuasan ini

menunjukkan profesionalisme dan keterampilan petugas yang baik dalam menjalankan tugas administratif. Hal ini selaras dengan teori bahwa keandalan pelayanan sangat bergantung pada ketepatan waktu dan kemampuan tenaga kesehatan. Dengan demikian, dimensi *reliability* di Rumah Sakit Setia Mitra dapat dikategorikan sangat baik dan menjadi kekuatan utama dalam meningkatkan kepuasan pasien.

c) Dimensi Responsiveness (Cepat Tanggap)

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap mencerminkan kecepatan dan kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan maupun keluhan pasien, yang menjadi salah satu indikator utama mutu pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985). Dalam konteks pelayanan pendaftaran rawat jalan, dimensi ini menilai kemampuan petugas dalam membantu, memberikan solusi cepat, dan menanggapi situasi dengan sigap. Berdasarkan hasil penelitian, 91 responden (95%) merasa puas dan hanya 5 responden (5%) tidak puas, menunjukkan bahwa mayoritas pasien menilai petugas pendaftaran mampu memberikan layanan yang cepat dan tanggap. Temuan ini sejalan dengan teori bahwa daya tanggap mencerminkan kesiapan dan efisiensi petugas dalam memberikan pelayanan langsung kepada pasien (Lestari et al., 2024). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dimensi responsiveness di Rumah Sakit Setia Mitra telah berjalan sangat baik, berkontribusi besar dalam menciptakan kesan positif serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit.

d) Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* menggambarkan kemampuan, kesopanan, dan profesionalisme petugas dalam menumbuhkan rasa aman serta kepercayaan pasien terhadap layanan rumah sakit. Berdasarkan teori Servqual oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), dimensi ini menilai sejauh mana petugas mampu memberikan jaminan pelayanan yang adil, jelas, dan dapat dipercaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 96 responden, sebanyak 93 orang (97%) menyatakan puas dan hanya 3 orang (3%) tidak puas, menandakan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Hal ini mencerminkan bahwa pasien merasa dilayani oleh petugas yang kompeten, komunikatif, dan sopan dalam memberikan informasi serta perlakuan tanpa diskriminasi. Temuan tersebut selaras dengan teori bahwa assurance mencakup keahlian dan kesantunan yang membangun keyakinan pasien terhadap kualitas layanan (Lestari et al., 2024). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dimensi assurance di Rumah Sakit Setia Mitra telah berjalan sangat baik dan perlu terus dijaga melalui peningkatan keterampilan komunikasi serta pelayanan berbasis empati.

e) Dimensi Empathy (Empati)

Dimensi *empathy* menggambarkan kemampuan petugas dalam memahami dan memberikan perhatian personal kepada pasien secara ramah dan manusiawi. Berdasarkan teori Servqual oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), empati mencerminkan kepedulian dan komunikasi interpersonal yang baik antara petugas dan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 96 responden, sebanyak 94 orang (98%) menyatakan puas dan hanya 2 orang (2%) tidak puas, menjadikan dimensi ini dengan tingkat kepuasan tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa dihargai dan diperlakukan dengan penuh perhatian oleh petugas pendaftaran di Rumah Sakit Setia Mitra. Secara keseluruhan, 84 responden (88%) menyatakan puas terhadap pelayanan pendaftaran, sementara 12 responden (13%) tidak puas, dengan tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi *empathy*, disusul *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, dan *tangibles*. Temuan ini menggambarkan bahwa pelayanan di RS Setia Mitra telah berjalan sangat baik dan memenuhi ekspektasi pasien. Namun, rumah sakit tetap perlu melakukan evaluasi dan inovasi berkelanjutan, terutama dalam mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan fasilitas agar mutu pelayanan terus meningkat dan kepercayaan pasien tetap terjaga.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Setia Mitra tergolong tinggi, dengan 88% responden menyatakan puas dan hanya 12% tidak puas. Analisis lima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh aspek pelayanan telah berjalan baik, dengan tingkat kepuasan tertinggi pada *Empathy* (98%) dan terendah pada *Tangibles* (85%) yang menunjukkan perlunya peningkatan fasilitas fisik dan kenyamanan lingkungan. Secara umum, rumah sakit telah berhasil memberikan pelayanan yang profesional, cepat, dan penuh perhatian. Oleh karena itu, disarankan agar pihak rumah sakit meningkatkan kualitas sarana dan prasarana serta melakukan evaluasi berkala untuk menjaga mutu layanan. Sementara bagi peneliti selanjutnya, disarankan memperluas cakupan penelitian ke lebih banyak fasilitas kesehatan guna memperoleh hasil yang lebih representatif. Meskipun penelitian ini memiliki keterbatasan waktu dan jumlah responden, temuan ini tetap memberikan gambaran yang kuat mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Setia Mitra.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penelitian ini. Terima kasih juga disampaikan kepada responden yang telah memberikan kontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Terakhir, penulis menyampaikan apresiasi kepada *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* atas kesempatan untuk mempublikasikan hasil penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Allisa, F., Mareta, D., Arum, K. K., & Rahmansyah, I. (2025). *Kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSIA X*. *Medic Nutrica Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(3), 2–7. <https://doi.org/10.5455/mnj.v1i2.644>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). *Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif*. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Darzi, M. A., Islam, S. B., Khursheed, S. O., & Bhat, S. A. (2023). *Service quality in the healthcare sector: A systematic review and meta-analysis*. *LBS Journal of Management & Research*, 21(1), 13–29. <https://doi.org/10.1108/lbsjmr-06-2022-0025>
- Fanny, N., Masthong, S., Zulia, N., & Putra, M. A. L. (2022). *Analysis of the service quality of outpatient registration at the hospital based on the level of patient satisfaction*. *Proceedings of the International Conference on Nursing and Health Sciences*, 3(1), 155–162. <https://doi.org/10.37287/picnhs.v3i1.1143>
- Frian, O. L., & Hayadi, Y. (2022). *Alur prosedur pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit X tahun 2022*. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNas)*, 259.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). *Populasi dan sampel*. Dalam *Metode Penelitian* (hlm. 167–197). Eureka Media Aksara.
- Irawati, A. D., Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. A. (2021). *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. <https://doi.org/10.55606/klinik.v1i1.163>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.
- Lestari, A. A., Syahputri, F. A., Aldona, C., & Gurning, F. P. (2024). *Analisis mutu pelayanan kesehatan menggunakan dimensi mutu dalam meningkatkan kualitas program JKN di puskesmas*. *Jurnal Kesehatan*, 7(7), 2357–2362. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i7.5585>
- Limisran. (2021). *Hubungan mutu pelayanan bagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit di Palembang*. *Jurnal Kesehatan: Jurnal Ilmiah Multi Sciences*, 11(1), 39–45. <https://doi.org/10.52395/jkjims.v11i01.321>
- Ridha, N. (2020). *Proses penelitian, masalah, variabel, dan paradigma penelitian*. *Computer Graphics Forum*, 39(1), 672–673. <https://doi.org/10.1111/cgf.13898>
- Satyawati, & Berlianto, M. P. (2022). *The service quality, patient satisfaction and its impact to patient loyalty at X Hospital*. *Enrichment: Journal of Management*, 12(4), 2572–2581.
- Suciati, G., & Zaman, C. (2023). *Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2022*. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 11(1), 102. <https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444>

Syahputri, A. Z., Fallenia, F. D., & Syafitri, R. (2023). *Kerangka berpikir penelitian kuantitatif*. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*, 2(1), 160-166.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. (2023). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 110*.