

## Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Pasien di Klinik Ya Syafi'i Malang

Wiwit Ana Dwi Iskandari<sup>1</sup>, Elystia Vidia Marselina<sup>1\*</sup>, AAI Citra Dewiyani<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Malang, <sup>2</sup>RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah

[elys\\_jkt@poltekkes-malang.ac.id](mailto:elys_jkt@poltekkes-malang.ac.id)

### Keywords:

Clinic,  
 healthcare service,  
 patient registration,  
 patient satisfaction,  
 SERVQUAL

### ABSTRACT

Patient registration services are part of front office services that serve as the initial interaction point, playing a vital role in shaping the first impression of healthcare quality. The patient satisfaction standard according to the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia is set above 90%, but a preliminary study at Ya Syafi'i Clinic showed results below this standard. This study aims to determine patient satisfaction levels in the registration section at Ya Syafi'i Clinic based on the five SERVQUAL dimensions. This research is a quantitative descriptive study with a cross-sectional design, conducted at Ya Syafi'i Clinic in Malang City. The population comprised all 101 outpatient visits during the January–March 2025 period, with a sample size of 50 respondents selected via purposive sampling technique. The variable was patient satisfaction reviewed across five dimensions: tangible, reliability, assurance, responsiveness, and empathy. Data collection used questionnaires, followed by univariate analysis through editing, coding, processing, and data cleaning. The results showed that all 50 respondents were satisfied with the patient registration services. Specifically, the satisfaction level for the tangible dimension was 94%, reliability was 88%, assurance was 90%, responsiveness was 92%, and empathy was 90%. Reliability had the lowest satisfaction percentage and was below the  $\geq 90\%$  standard cited in the article. Conclusion: Most respondents were satisfied across the five dimensions, but reliability requires improvement, particularly regarding service timeliness and registration-data accuracy.

### Kata Kunci

Kepuasan pasien,  
 klinik,  
 layanan kesehatan,  
 pendaftaran pasien,  
 SERVQUAL

### ABSTRAK

Pelayanan pendaftaran pasien merupakan garda terdepan yang membentuk kesan pertama terhadap kualitas fasilitas kesehatan. Standar kepuasan pasien berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI ditetapkan di atas 90%. Namun, studi pendahuluan di Klinik Ya Syafi'i menunjukkan tingkat kepuasan masih di bawah standar tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada bagian pendaftaran di Klinik Ya Syafi'i berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Penelitian ini merupakan studi deskriptif kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, yang dilaksanakan di Klinik Ya Syafi'i Kota Malang. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan periode Januari–Maret 2025 sebanyak 101 pasien. Sampel yang diambil berjumlah 50 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Variabel penelitian ini adalah kepuasan pasien yang ditinjau dari lima dimensi: *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, lalu dianalisis secara univariat melalui tahapan *editing*, *coding*, *processing*, dan *cleaning*. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa seluruh dari 50 responden merasa puas dengan pelayanan pendaftaran pasien. Secara rinci, tingkat kepuasan untuk dimensi *tangible* mencapai 94%, *reliability* sebesar 88%, *assurance* sebesar 90%, *responsiveness* sebesar 92%, dan *empathy* sebesar 90%. Dimensi *reliability* memiliki persentase terendah dan belum mencapai standar  $\geq 90\%$  yang dirujuk dalam artikel. Mayoritas responden berada dalam kategori puas pada kelima dimensi, tetapi aspek *reliability* masih perlu ditingkatkan, terutama ketepatan waktu pelayanan dan keakuratan data pendaftaran.

**Korespondensi Penulis:**

Elystia Vidia Marselina  
Poltekkes Kemenkes Malang  
Jl. Besar Ijen No. 77 C, Oro-oro Dowo, Kec. Klojen  
Telepon : 085258302390  
Email: elys\_jkt@poltekkes-malang.ac.id

Tanggal submit : 04-06-2026; Tanggal penerimaan :  
03-09-2026; Tanggal publikasi : 24-10-2026



licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

## 1. PENDAHULUAN

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan medis dasar atau spesialis yang didukung oleh berbagai tenaga kesehatan, dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Pelayanan yang baik kepada pasien menjadi faktor penting dalam menciptakan kenyamanan bagi pasien. Hal ini mendorong pembangunan fasilitas kesehatan di masyarakat untuk memenuhi standar pelayanan kesehatan yang berkualitas [1].

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan bagian penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat kepercayaan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Pelayanan pendaftaran merupakan bagian dari layanan front office yang berperan sebagai titik awal dalam interaksi antara pasien dan pihak klinik. Pelayanan pendaftaran memiliki pengaruh besar dalam menciptakan kesan pertama yang akan memengaruhi pandangan pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan [2]. Dalam hal ini, petugas rekam medis merupakan aspek penting untuk tercapainya tertib administrasi [3]. untuk memastikan informasi kesehatan pasien tercatat dengan baik dan tersedia secara tepat waktu untuk mendukung pengambilan keputusan medis.

Berdasarkan (Permenkes RI no. 129/Menkes/SK/2008) tentang standart pelayanan minimal untuk indikator kepuasan pasien ditetapkan pada tingkat di atas 90%. Jika ditemukan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berada di bawah 95%, maka pelayanan tersebut dianggap tidak memenuhi standar minimum atau dianggap tidak berkualitas [4]. Kepuasan yang tinggi dapat diartikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan Kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkannya [5]. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Boavida de Araujo (2022) menunjukkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan yang dilihat dari lima dimensi dinyatakan kurang memuaskan (51,3%). Pada dimensi *tangibles*, dimensi *Reliability*, dan dimensi *empathy* memiliki tingkat kepuasan kurang (65,8% ; 53,9% ; 44,7%). Dimensi yang sangat memuaskan adalah dimensi *assurance*, dan dimensi *responsiveness* (38,2%; 53,9%) [6].

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan melalui wawancara dengan petugas pendaftaran dan salah satu pasien di Klinik Ya Syafi'i Kota Malang, diketahui terdapat beberapa keluhan dari pasien terkait dengan respon petugas yang kurang ramah dan tidak senyum kepada pasien ketika proses pendaftaran pasien, pelayanan klinik yang seharusnya dimulai pukul 08.00 sesuai jadwal yang ditentukan, Namun, berdasarkan keluhan pasien, klinik baru mulai beroperasi 30 menit lebih lambat dari waktu yang seharusnya, dan pada hasil survei kepuasan pasien yang

dilakukan oleh Klinik Ya Syafi'i pada tahun 2024 di dapatkan persentase kepuasan pasien 88% yang menunjukkan kurang dari 90% dari standart pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Permenkes RI no. 129/Menkes/SK/2008. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul "Gambaran tingkat kepuasan pasien pada pendaftaran pasien di Klinik Ya Syafi'i"

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain *cross-sectional* yaitu dengan cara memberikan gambaran terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pendaftaran pasien di Klinik Ya Syafi'i. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien yang ditinjau oleh 5 dimensi, antara lain Dimensi *Tangible* (bukti fisik), Dimensi *Reliability* (Kehandalan), Dimensi *Assurance* (Jaminan), Dimensi *Responsiveness* (Daya tanggap), dan Dimensi *Empathy* (Empati). Pada penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke Klinik Ya Syafi'i pada bulan Januari – Maret 2025 sebanyak 101 pasien. Sampel penelitian menggunakan rumus slovin dan ditetapkan sampel pada penelitian ini sejumlah 50 responden yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan adalah lembar kuesioner yang ditujukan kepada pasien rawat jalan di Klinik Ya Syafi'i dan didasarkan pada lima dimensi, yaitu Responsiveness 4 pertanyaan, Reliability 6 pertanyaan, Assurance 3 pertanyaan, Empathy 5 pertanyaan, dan Tangible 4 pertanyaan. Sebelum data dikumpulkan, instrumen tersebut telah diuji validitas dan reliabilitas yang diadopsi pada penelitian Boavida de Araujo (2022) [6].

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Analisis pada dimensi *tangible* dalam penelitian ini dilakukan melalui 4 pertanyaan yang dijawab oleh setiap responden. Data kuesioner yang telah terkumpul kemudian direkapitulasi, diolah, dan disajikan dalam bentuk tabel sebagaimana ditampilkan pada Tabel 1. berikut:

Tabel 1. Distribusi jawaban responden terkait kepuasan pasien dari dimensi tangible

| Variabel<br><i>Tangible</i> | <i>f</i> | %  | Nilai Min | Nilai Max | <i>mean</i> |
|-----------------------------|----------|----|-----------|-----------|-------------|
| Puas                        | 47       | 94 | 10        | 16        | 12.86       |
| Tidak Puas                  | 3        | 6  | 4         | 9         |             |

Berdasarkan Tabel 1, hasil pengisian kuesioner dari 50 responden pada dimensi tangible menunjukkan bahwa sebanyak 47 responden (94%) responden merasa puas, sedangkan 3 responden (6%) menyatakan tidak puas. Mengacu pada pengkategorian, skor pada rentang 4–9 termasuk dalam kategori tidak puas, sedangkan skor 10–16 berada dalam kategori puas, dengan nilai mean secara keseluruhan sebesar 12,86. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan responden pada dimensi tangible di bagian pendaftaran pasien termasuk dalam kategori puas.

Berdasarkan hasil analisis data dari pengisian kuesioner pada tabel 1 didapatkan hasil 94% responden memberikan penilaian dalam kategori puas, sedangkan 6% lainnya berada pada kategori tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai kondisi fisik pelayanan di bagian pendaftaran Klinik Ya Syafi'i sudah baik. Selalu tersedianya kursi kosong, Tempat pendaftaran bersih, rapih dan nyaman serta petugas pendaftaran yang berpenampilan rapih dan professional menjadi faktor kepuasan pasien. Namun terdapat keluhan terkait keterbatasan peralatan yang modern di tempat pendaftaran. Kondisi tersebut turut memengaruhi tingkat kepuasan pasien di bagian pendaftaran Klinik Ya Syafi'i. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilmiah & Dan

(2022) [7] di Rumah Sakit Bhakti Kartini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi *tangible* mencapai 82,1%, dimana pasien merasa puas terutama pada penampilan petugas yang menarik. Hasil tersebut memperkuat bahwa bukti fisik merupakan aspek yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran. Hasil tingginya kepuasan *tangible* (94%) di Klinik Ya Syafi'i menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu dan kenyamanan area pendaftaran telah memenuhi ekspektasi. Hal ini sejalan dengan studi Setiyawan et al. (2026) [8] yang menekankan pentingnya vitalisasi sarana fisik dan infrastruktur penunjang pendaftaran untuk meminimalisir kesenjangan (*gap*) harapan pasien.

#### b. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Analisis pada dimensi *Reliability* dalam penelitian ini dilakukan melalui 6 pertanyaan yang dijawab oleh setiap responden. Data kuesioner yang telah terkumpul kemudian direkapitulasi, diolah, dan disajikan dalam bentuk tabel sebagaimana ditampilkan pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Distribusi jawaban responden terkait kepuasan pasien dari dimensi *reliability*

| Variabel<br><i>Reliability</i> | <i>f</i> | %  | Nilai Min | Nilai Max | <i>mean</i> |
|--------------------------------|----------|----|-----------|-----------|-------------|
| Puas                           | 44       | 88 | 15        | 24        | 17.28       |
| Tidak Puas                     | 6        | 12 | 6         | 14        |             |

Berdasarkan Tabel 2, hasil pengisian kuesioner dari 50 responden pada dimensi *reliability* menunjukkan bahwa sebanyak 44 responden (88%) merasa puas, sedangkan 6 responden (12%) menyatakan tidak puas. Mengacu pada pengkategorian, skor pada rentang 6–14 termasuk dalam kategori tidak puas, sedangkan skor 15–24 berada dalam kategori puas, dengan nilai mean secara keseluruhan sebesar 17,28. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan responden pada dimensi *reliability* di bagian pendaftaran pasien termasuk dalam kategori puas.

Berdasarkan hasil analisis data dari pengisian kuesioner pada tabel 2 didapatkan hasil 88% responden memberikan penilaian dalam kategori puas, sedangkan 12% lainnya berada pada kategori tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai petugas pendaftaran di Klinik Ya Syafi'i telah berjalan dengan baik terutama saat petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke poliklinik dan kemudahan dalam prosedur pendaftaran pasien. Namun, masih terdapat keluhan terkait ketepatan waktu buka dan tutup loket pendaftaran serta keakuratan pencatatan data pendaftaran pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lobat et al., (2023) [9] yang menyatakan bahwa keandalan petugas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan presentasi 76,84%, dengan pelayanan yang dilakukan secara tepat waktu, akurat, dan konsisten akan meningkatkan kepuasan pasien karena pasien merasa dilayani sesuai harapan. Pada dimensi *reliability* (88%) yang merupakan nilai terendah di klinik Ya Syafi'i dapat mengaitkannya dengan temuan Winanti et al. (2025) [10] bahwa aspek kecepatan sistem pendaftaran dan keandalan petugas dalam menginput data rekam medis sering kali menjadi titik krusial yang memerlukan evaluasi berkala agar tetap optimal di atas standar Kemenkes RI ( $\geq 90\%$ ).

#### c. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Analisis pada dimensi *Assurance* dalam penelitian ini dilakukan melalui 3 pertanyaan yang dijawab oleh setiap responden. Data kuesioner yang telah terkumpul kemudian direkapitulasi, diolah, dan disajikan dalam bentuk tabel sebagaimana ditampilkan pada Tabel 3. berikut:

Tabel 3. Distribusi jawaban responden terkait kepuasan pasien dari dimensi *Assurance*

| Variabel<br><i>Assurance</i> | <i>f</i> | %  | Nilai Min | Nilai Max | <i>Mean</i> |
|------------------------------|----------|----|-----------|-----------|-------------|
| Puas                         | 45       | 90 | 8         | 12        | 8.96        |
| Tidak Puas                   | 5        | 10 | 3         | 7         |             |

Berdasarkan Tabel 3, hasil pengisian kuesioner dari 50 responden pada dimensi assurance menunjukkan bahwa sebanyak 45 responden (90%) merasa puas, sedangkan 5 responden (10%) menyatakan tidak puas. Mengacu pada pengkategorian, skor pada rentang 3–7 termasuk dalam kategori tidak puas, sedangkan skor 8–12 berada dalam kategori puas, dengan nilai mean secara keseluruhan sebesar 8,96. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan responden pada dimensi assurance di bagian pendaftaran pasien termasuk dalam kategori puas.

Berdasarkan hasil analisis data dari pengisian kuesioner pada Tabel 3, didapatkan hasil sebesar 90% responden memberikan penilaian dalam kategori puas sedangkan 10% lainnya berada pada kategori tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai petugas pendaftaran di Klinik Ya Syafi'i telah terlaksana dengan baik, terutama dalam hal pengetahuan petugas pendaftaran/rekam medis dalam menjawab pertanyaan dari pasien. Namun, masih terdapat keluhan terkait kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien selama proses pelayanan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Boavida de Araujo (2022) [6] yang menyatakan bahwa dimensi assurance merupakan salah satu aspek dengan kategori “sangat memuaskan” (38,2%) di pelayanan pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa petugas yang berpengetahuan luas, ramah, dan mampu memberikan rasa aman kepada pasien berkontribusi besar terhadap tercapainya kepuasan. Kemampuan jaminan (*assurance* 90%) berupa kesopanan petugas keamanan atau pendaftaran juga memperkuat rasa aman pasien, sesuai dengan penelitian Rizqulloh & Artati (2025) [11] di lingkungan klinik swasta bahwa rasa percaya pasien tumbuh sejak di garda depan (*front office*).

#### d. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Analisis pada dimensi *Responsiveness* dalam penelitian ini dilakukan melalui 4 pertanyaan yang dijawab oleh setiap responden. Data kuesioner yang telah terkumpul kemudian direkapitulasi, diolah, dan disajikan dalam bentuk tabel sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4. berikut:

Tabel 4. Distribusi jawaban responden terkait kepuasan pasien dari dimensi *Responsiveness*

| Variabel<br><i>Responsiveness</i> | <i>f</i> | %  | Nilai Min | Nilai Max | <i>mean</i> |
|-----------------------------------|----------|----|-----------|-----------|-------------|
| Puas                              | 46       | 92 | 10        | 16        | 12.28       |
| Tidak Puas                        | 4        | 8  | 4         | 9         |             |

Berdasarkan Tabel 4, hasil pengisian kuesioner dari 50 responden pada dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa sebanyak 46 responden (92%) merasa puas, sedangkan 4 responden (8%) menyatakan tidak puas. Mengacu pengkategorian, skor pada rentang 4–9 termasuk dalam kategori tidak puas, sedangkan skor 10–16 berada dalam kategori puas, dengan nilai mean secara keseluruhan sebesar 12,28. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan responden pada dimensi responsive di bagian pendaftaran pasien termasuk dalam kategori puas.

Berdasarkan hasil analisis data dari pengisian kuesioner pada Tabel 4, didapatkan hasil sebesar 92% responden memberikan penilaian dalam kategori puas sedangkan 8% lainnya berada pada kategori tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa responden menilai petugas pendaftaran

Klinik Ya Syafi'i telah menunjukkan respons yang baik, terutama dalam memberikan pelayanan yang tanggap serta kemauan untuk membantu pasien. Namun, masih terdapat keluhan terkait pemberian informasi kepada pasien mengenai waktu pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Merry Christiani Nababan, Renny Listiawaty (2020) [12] yang menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* di Puskesmas X Kota Jambi memiliki tingkat kepuasan sebesar 95,75%, yang berarti sangat baik. Penelitian tersebut menegaskan bahwa daya tanggap petugas terutama kemampuan memberikan informasi dengan jelas dan kemampuan merespon kebutuhan pasien menjadi aspek penting yang berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) di Klinik Ya Syafi'i menunjukkan angka 92%. Hal ini membuktikan keaktifan petugas pendaftaran dalam membantu kesulitan pasien berjalan selaras dengan teori Zeithaml dalam Langi & Winarti (2023) [13] yang menyatakan bahwa dimensi ketanggapan, kejelasan informasi, dan kecekatan waktu tunggu loket merupakan determinan utama yang langsung dirasakan oleh pasien rawat jalan saat pertama kali berinteraksi di faskes.

#### e. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Emphaty* (Empati)

Analisis pada dimensi *Emphaty* dalam penelitian ini dilakukan melalui 5 pertanyaan yang dijawab oleh setiap responden. Data kuesioner yang telah terkumpul kemudian direkapitulasi, diolah, dan disajikan dalam bentuk tabel sebagaimana ditampilkan pada Tabel 5. berikut:

Tabel 5. Distribusi jawaban responden terkait kepuasan pasien dari dimensi *Emphaty*

| Variabel<br><i>Emphaty</i> | <i>f</i> | %  | Nilai Min | Nilai Max | <i>mean</i> |
|----------------------------|----------|----|-----------|-----------|-------------|
| Puas                       | 45       | 90 | 13        | 20        | 15.44       |
| Tidak Puas                 | 5        | 10 | 5         | 12        |             |

Berdasarkan Tabel 5, hasil pengisian kuesioner dari 50 responden pada dimensi *empathy* menunjukkan bahwa sebanyak 45 responden (90%) merasa puas, sedangkan 5 responden (10%) menyatakan tidak puas. Mengacu pada pengkategorian, skor pada rentang 5–12 termasuk dalam kategori tidak puas, sedangkan skor 13–20 berada dalam kategori puas, dengan nilai mean secara keseluruhan sebesar 15,44. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan responden pada dimensi *empathy* di bagian pendaftaran pasien termasuk dalam kategori puas.

Berdasarkan hasil analisis data dari pengisian kuesioner pada Tabel 5, didapatkan hasil sebesar 90% responden memberikan penilaian dalam kategori puas sedangkan 10% lainnya berada pada kategori tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa responden menilai petugas pendaftaran Klinik Ya Syafi'i telah menunjukkan hasil yang baik, terutama dalam mengutamakan kepentingan pasien secara sepenuh hati. Namun, masih terdapat keluhan terkait konsistensi petugas dalam melayani pasien sesuai dengan jam kerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siti Wahyuni, Siswati, Puteri Fannya (2022)[14] dalam jurnal berjudul "Kepuasan Pasien BPJS PBI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Koja". Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi empati mencapai 88,6%, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pasien merasa petugas pendaftaran mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien serta berinteraksi dengan sikap yang baik dan sopan. Penilaian dimensi empati (*empathy*) sebesar 90% menunjukkan petugas pendaftaran telah memberikan perhatian personal yang adil tanpa membedakan status pasien. Temuan ini didukung oleh Rahayu (2024) [15] yang menyatakan bahwa sikap ramah (*hospitality*) dan kepedulian memberikan dampak psikologis yang positif bagi kenyamanan pasien rawat jalan. Secara akumulatif, keberhasilan Klinik Ya Syafi'i melampaui batas standar kepuasan Peraturan Menteri Kesehatan (yang mengharuskan standar indikator mutu nasional  $\geq 90\%$  seperti dirujuk pula

dalam Asyva et al., 2025)[16] menjadi pembuktian bahwa perbaikan kualitas layanan pendaftaran pasca studi pendahuluan telah berjalan efektif.

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada dalam kategori puas pada empat dimensi SERVQUAL, yaitu tangible (94%), responsiveness (92%), assurance (90%), dan empathy (90%). Pada dimensi reliability, tingkat kepuasan sebesar 88%, sehingga menjadi dimensi dengan persentase terendah dan belum mencapai standar  $\geq 90\%$  yang dirujuk dalam artikel. Temuan ini menunjukkan bahwa perbaikan perlu diprioritaskan pada keandalan pelayanan, terutama ketepatan waktu operasional loket dan keakuratan pencatatan data pendaftaran. Hasil penelitian perlu ditafsirkan dengan mempertimbangkan jumlah sampel yang terbatas dan penggunaan purposive sampling.

#### REFERENSI

1. Septiani, C. O., & Ramadhika, A. (2024). Analisis Peran Perawat Dalam Penerapan Keselamatan Pasien Rawat Inap Di Klinik Pratama Rancajigang Medika. YUME : Journal of Management, 7(2), 903–910. <https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/6901>
2. Fauzi, S. N. M. (2021). Penerapan metode mengubah teks wawancara menjadi karangan narasi untuk meningkatkan kemampuan berbahasa inggris siswa kelas viii a mts negeri 2 purbalingga semester gasal tahun pelajaran 2019/2020. Language : Jurnal Inovasi Pendidikan Bahasa Dan Sastra, 1(1), 1–13. <https://doi.org/10.51878/language.v1i1.354>
3. Antameng RF, Daniati SE, Sumarda S. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru Tahun 2021. Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal). 2021;1(3):271–286.
4. Kementerian Kesehatan RI. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
5. 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>
6. Boavida de Araujo, E. (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://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.105>
7. Ilmiah, J., & Dan, K. (2022). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021. 1(1).
8. Setiyawan, H., Urbanantika, R., & Saputriani, R. A. (2026). *Studi Deskriptif Kuantitatif Kepuasan Pasien di Unit Pendaftaran Berdasarkan Aspek SERVQUAL di Puskesmas Depok I*. HEALTHY: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan, 5(2).
9. Lobat, M. E., Wardiah, R., Studi, P., Kesehatan, I., & Jambi, U. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. 7(1), 14–21
10. Winanti, S., Sari, A. L. D., & Urbanantika, R. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Aspek SERVQUAL. Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia.
11. Rizqulloh, L., & Artati, D. K. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Delima Sehat Menggunakan Model SERVQUAL. J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan, 6(3).
12. Merry Christiani Nababan, Renny Listiawaty, N. B. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PASIEN DI PUSKESMAS X KOTA JAMBI. 4(2), 6–16

13. Langi, S., & Winarti, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (*The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction*). Jurnal Ilmu Medis Indonesia (JIMI), 3(1), 31-39.
14. Siti Wahyuni, Siswati, Puteri Fannya, & N. A. R. (2022). KEPUASAN PASIEN BPJS PBI TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RSUD KOJA. Journal of Innovation Research and Knowledge, 2(3), 643– 650. <https://doi.org/https://doi.org/10.53625/jirk.v2i3.3119>
15. Rahayu, S. (2024). *SERVQUAL dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna JKN di Puskesmas Karangrayung*. Pro Health Jurnal Ilmiah Kesehatan, 6(1), 41-47.