

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN SERVICE
QUALITY TERHADAP PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN DI
PUSKESMAS JAGAPURA KABUPATEN CIREBON PADA TAHUN 2026**

Ica Syahidatun Nisa¹, Elfi², Totok Subianto³, Maula Ismail⁴

¹Politeknik Kesehatan Tasikmalaya

²Politeknik Kesehatan Tasikmalaya

³Politeknik Kesehatan Tasikmalaya

⁴Politeknik Kesehatan Tasikmalaya

Alamat e-mail : icasyhdtnnisa23@gmail.com¹

ABSTRACT

Public Health Centers (Puskesmas) as primary healthcare facilities play an important role in providing quality health services to the community. One of the initial service points that influences patient satisfaction is the registration service. Patient satisfaction is an indicator of healthcare service success and is influenced by service quality, which includes the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study aims to describe the level of patient satisfaction based on service quality dimensions toward the services provided by registration staff at Jagapura Public Health Center, Cirebon Regency, in 2026. This study employed a descriptive quantitative method with a cross-sectional design. The sampling technique used was non-probability sampling with an accidental sampling method. The research instrument was a questionnaire using a 1–4 Likert scale. The research variables included respondent characteristics (name, gender, age, and occupation) and the five dimensions of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). Data were analyzed using univariate analysis to obtain frequency distributions and percentages for each satisfaction indicator.

Keywords: patient satisfaction, service quality, registration services, public health center.

ABSTRAK

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat. Salah satu bagian awal yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah pelayanan di tempat pendaftaran. Kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan kesehatan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (*service quality*) yang meliputi dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *service quality* terhadap pelayanan petugas pendaftaran di Puskesmas Jagapura Kabupaten Cirebon tahun 2026. Penelitian ini merupakan

penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala likert 1-4. Variabel penelitian mencakup karakteristik responden (nama, jenis kelamin, umur dan pekerjaan) serta lima dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik (*tangible*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Data dianalisis secara univariat untuk memperoleh distribusi frekuensi dan persentase pada setiap indikator kepuasan.

Kata Kunci: kepuasan pasien, *service quality*, pelayanan pendaftaran, puskesmas.

A. Pendahuluan

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki tanggung jawab besar dalam menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan. Berdasarkan regulasi kesehatan yang berlaku di Indonesia, Puskesmas berfungsi sebagai ujung tombak dalam mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui pendekatan promotif dan preventif. Dalam menjalankan fungsinya, Puskesmas tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan medis yang berkualitas, tetapi juga harus mampu mengelola aspek administrasi dan informasi kesehatan secara integratif. Transformasi kesehatan global saat ini telah mendorong setiap unit pelayanan primer untuk mengadopsi teknologi digital, salah satunya melalui

implementasi Rekam Medis Elektronik (RME). Pemanfaatan RME di bagian pendaftaran menjadi krusial karena sistem ini memungkinkan pencatatan data pasien yang lebih akurat, efisien, dan dapat diakses dengan cepat, yang pada akhirnya bertujuan untuk meminimalkan waktu tunggu serta meningkatkan kenyamanan pasien sejak pertama kali mereka memasuki fasilitas kesehatan.

Kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan sering kali diukur melalui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu bentuk penilaian subjektif terhadap kinerja layanan yang diterima dibandingkan dengan ekspektasi yang diharapkan. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan pasien menjadi indikator fundamental yang mencerminkan mutu pelayanan secara keseluruhan. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki

tingkat kepatuhan yang lebih tinggi terhadap prosedur medis dan loyalitas terhadap fasilitas kesehatan tersebut. Pengukuran indeks kepuasan masyarakat juga telah diatur secara formal oleh pemerintah untuk memastikan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, termasuk Puskesmas, senantiasa melakukan evaluasi dan perbaikan mutu secara berkala guna memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Salah satu kerangka kerja yang paling efektif untuk mengevaluasi kualitas pelayanan adalah melalui dimensi Service Quality atau ServQual. Dimensi ini mencakup lima aspek utama, yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Bukti fisik berkaitan dengan fasilitas infrastruktur, kebersihan ruang tunggu, serta penampilan petugas yang profesional. Kehandalan menitikberatkan pada kemampuan petugas dalam menjalankan prosedur pendaftaran secara tepat dan tanpa kesalahan. Daya tanggap merujuk pada kesiapan petugas dalam memberikan solusi dan bantuan

kepada pasien dengan segera. Jaminan berkaitan dengan kompetensi serta keramahan petugas yang dapat membangun rasa aman bagi pasien. Sementara itu, empati melibatkan aspek komunikasi yang santun, kepedulian terhadap kebutuhan pasien, serta sikap tulus dalam memberikan pelayanan yang bersifat personal.

Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) memegang peranan strategis sebagai gerbang utama yang membentuk kesan pertama bagi setiap pasien. Kualitas interaksi yang terjadi di area pendaftaran sering kali dianggap sebagai representasi dari kualitas pelayanan medis secara keseluruhan. Meskipun seorang dokter memberikan pengobatan yang sangat baik, persepsi pasien dapat menjadi negatif jika proses pendaftaran di awal terasa lambat, tidak ramah, atau membingungkan. Kondisi di lapangan sering kali menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan digitalisasi dengan realita operasional, seperti gangguan sistem jaringan pada RME atau kurangnya keterampilan komunikasi petugas, yang kemudian berdampak pada penurunan tingkat kepuasan pasien secara signifikan. Berbagai

studi literatur menunjukkan bahwa meskipun teknologi telah diterapkan, faktor sumber daya manusia tetap menjadi variabel penentu utama dalam keberhasilan pelayanan di bagian pendaftaran.

Di UPTD Puskesmas Jagapura Kabupaten Cirebon, fenomena mengenai kualitas pelayanan di bagian pendaftaran menjadi perhatian penting bagi manajemen. Berdasarkan observasi awal dan interaksi dengan masyarakat di Desa Jagapura, masih ditemukan keluhan terkait kecepatan layanan dan keramahan petugas yang belum konsisten. Adanya tumpukan antrean pada jam-jam tertentu serta kendala teknis dalam penginputan data pasien menunjukkan perlunya evaluasi mendalam terhadap manajemen pelayanan pendaftaran. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis secara komprehensif bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien ditinjau dari kelima dimensi service quality. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mendeskripsikan kondisi saat ini, tetapi juga diharapkan mampu memberikan rekomendasi strategis bagi Puskesmas Jagapura dalam upaya meningkatkan mutu layanan

kesehatan masyarakat di masa depan melalui perbaikan pada sistem pendaftaran dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia di bagian rekam medis.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan pasien. Rancangan penelitian yang diterapkan adalah cross-sectional, di mana pengambilan data variabel dilakukan pada satu waktu tertentu. Penelitian dilaksanakan di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Puskesmas Jagapura, Kabupaten Cirebon, pada tahun 2026. Fokus utama penelitian ini adalah mengevaluasi lima dimensi service quality, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati petugas pendaftaran.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung dan melakukan proses registrasi di Puskesmas Jagapura. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode accidental sampling, yaitu mengambil responden

yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan memenuhi kriteria inklusi hingga mencapai target 100 responden. Kriteria inklusi meliputi pasien atau keluarga pasien yang terdaftar secara resmi, mampu berkomunikasi dengan baik, dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian.

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner terstruktur yang telah divalidasi. Kuesioner terdiri dari dua bagian utama: karakteristik demografi responden (usia, jenis kelamin, dan pekerjaan) serta 15 butir pernyataan yang mewakili dimensi service quality. Pengukuran data menggunakan skala Likert dengan empat tingkatan jawaban, yakni Sangat Tidak Puas (1), Tidak Puas (2), Puas (3), dan Sangat Puas (4). Penggunaan skala empat tingkat ini bertujuan untuk menghindari kecenderungan responden memilih jawaban netral atau "ragu-ragu".

Setelah data terkumpul, proses pengolahan data dilakukan melalui tahap editing, coding, entry, dan cleaning. Analisis data menggunakan teknik analisis univariat untuk menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari setiap variabel yang diteliti. Hasil analisis kemudian

disajikan dalam bentuk tabel dan narasi untuk memberikan gambaran mendalam mengenai tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jagapura. Prosedur penelitian ini tetap mengedepankan etika penelitian, termasuk pemberian lembar persetujuan (informed consent) dan penjaminan kerahasiaan identitas responden.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan Hasil Penelitian

Gambaran Umum UPTD Puskesmas Jagapura

UPTD Puskesmas Jagapura merupakan salah satu unit pelaksana teknis yang berada di bawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon. Secara geografis, Puskesmas ini memiliki posisi strategis dalam melayani masyarakat di wilayah Desa Jagapura dan sekitarnya. Sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, Puskesmas Jagapura berkomitmen untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata, dan terjangkau. Infrastruktur yang dimiliki mencakup ruang pendaftaran, ruang tunggu, poli umum, poli KIA/KB, poli gigi, laboratorium, serta unit gawat darurat. Sejak awal tahun 2026, Puskesmas Jagapura telah

melakukan penguatan pada sistem informasi kesehatan dengan mengoptimalkan penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) di bagian pendaftaran guna mempercepat alur pelayanan. Sumber daya manusia yang bertugas di bagian pendaftaran terdiri dari tenaga administrasi dan rekam medis yang terlatih untuk mengoperasikan sistem informasi serta memberikan pelayanan prima kepada setiap pasien yang datang.

Karakteristik Responden terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran di Puskesmas Jagapura Tahun 2026

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan pasien atau keluarga pasien yang melakukan pendaftaran di Puskesmas Jagapura. Berdasarkan data yang dikumpulkan, karakteristik responden terbagi ke dalam tiga variabel utama yaitu jenis kelamin, umur, dan status pekerjaan. Mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan, yang merepresentasikan sebagian besar pengguna layanan kesehatan di Puskesmas, terutama pada jam operasional pagi hari. Dari sisi usia, responden didominasi oleh kelompok usia produktif, yaitu antara 15 hingga 20 tahun, meskipun terdapat variasi

dari kelompok usia dewasa hingga lansia. Terakhir, berdasarkan status pekerjaan, sebagian besar responden merupakan individu yang sudah memiliki pekerjaan tetap, yang secara tidak langsung berpengaruh pada ekspektasi mereka terhadap kecepatan dan efisiensi waktu pelayanan di loket pendaftaran.

Pembahasan

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pekerjaan

Dominasi responden perempuan dalam penelitian ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa perempuan memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan, baik untuk kebutuhan pribadi maupun dalam kapasitasnya sebagai pengasuh keluarga. Hal ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi dan keramahan petugas pendaftaran harus sangat memperhatikan pendekatan psikologis yang sesuai dengan karakteristik perempuan. Dari aspek usia, banyaknya responden di kategori usia muda (15-20 tahun) mengindikasikan bahwa segmen pengguna layanan di Puskesmas

Jagapura adalah generasi yang terpapar teknologi. Kelompok usia ini cenderung memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap penggunaan sistem digital seperti RME dan mengharapkan proses administrasi yang tidak berbelit-belit. Sementara itu, karakteristik pekerjaan responden yang mayoritas bekerja menunjukkan bahwa efisiensi waktu adalah prioritas utama. Pasien yang bekerja biasanya memiliki batasan waktu yang ketat, sehingga ketepatan petugas dalam memproses pendaftaran menjadi parameter penting dalam menentukan tingkat kepuasan mereka. Distribusi frekuensi karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Data	Frekuensi	Persentase
Karakteristik Responden		
Jenis		
kelamin:	25	25%
Laki-laki	75	75%
Perempuan		
Umur/lama		
hidup:	28	28%
15 – 20 tahun	25	25%
21 – 25 tahun	4	4%
26 – 30 tahun	6	6%
31 – 35 tahun	10	10%
36 – 40 tahun	27	27%

> 40 tahun

Pekerjaan:

Tidak	40	40%
bekerja	60	60%
Bekerja		

Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (Tangible) di Puskesmas Jagapura Tahun 2026

Dimensi bukti fisik merupakan satu-satunya dimensi yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pancaindra pasien sebelum mereka berinteraksi lebih jauh dengan tenaga medis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden (73%) merasa sangat puas dengan bukti fisik di Puskesmas Jagapura. Kepuasan ini mencakup kebersihan area pendaftaran, kenyamanan ruang tunggu, serta kerapian penampilan petugas. Keberadaan baliho, spanduk, dan poster alur pendaftaran yang jelas sangat membantu pasien, terutama bagi mereka yang baru pertama kali berkunjung. Lingkungan fisik yang bersih dan teratur memberikan kesan profesionalisme dan rasa nyaman, yang secara psikologis menurunkan tingkat kecemasan pasien saat

menunggu. Dalam perspektif manajemen pelayanan, investasi pada pemeliharaan fasilitas fisik bukan sekadar masalah estetika, melainkan instrumen penting untuk membangun kepercayaan awal pasien terhadap mutu layanan kesehatan yang akan mereka terima di tahap selanjutnya.

Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan (Reliability) di Puskesmas Jagapura Tahun 2026

Keandalan dalam konteks pelayanan pendaftaran merujuk pada kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak awal. Hasil penelitian mengidentifikasi bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas (67%) dengan kemampuan petugas dalam melakukan registrasi secara tepat dan mengarahkan pasien ke poliklinik yang sesuai. Implementasi RME di Puskesmas Jagapura berperan besar dalam menunjang dimensi ini, karena sistem digital meminimalisir risiko kesalahan input data manual dan mempercepat pencarian riwayat medis pasien. Petugas yang handal tidak hanya menguasai sistem secara teknis, tetapi juga memiliki ketelitian tinggi

dalam memverifikasi identitas pasien dan jenis jaminan kesehatan yang digunakan (seperti BPJS). Keandalan petugas menciptakan rasa aman bagi pasien bahwa proses administratif mereka ditangani oleh tenaga yang kompeten, sehingga tidak terjadi kesalahan yang dapat menghambat pelayanan medis di poli tujuan.

Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) di Puskesmas Jagapura Tahun 2026

Dimensi daya tanggap mengukur kemauan dan kesiapan petugas dalam membantu pasien serta memberikan pelayanan dengan cepat. Meskipun secara umum tingkat kepuasan pada dimensi ini tergolong tinggi (67% sangat puas), penelitian ini juga menemukan persentase ketidakpuasan tertinggi (3%) dibandingkan dimensi lainnya. Ketidakpuasan ini biasanya berakar pada situasi di mana terjadi penumpukan antrean atau saat sistem informasi mengalami kendala teknis (jaringan lambat). Pasien mengharapkan petugas tidak hanya bekerja sesuai prosedur, tetapi juga mampu memberikan respons cepat ketika terjadi hambatan. Daya

tanggap mencakup sikap proaktif petugas dalam mengingatkan pasien untuk membawa kartu identitas atau memberikan informasi estimasi waktu tunggu. Peningkatan pada dimensi ini memerlukan manajemen antrean yang lebih fleksibel serta penguatan infrastruktur teknologi informasi untuk menjamin kelancaran sistem RME, sehingga petugas dapat bekerja lebih responsif tanpa terhambat oleh kendala sistemis.

Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (Assurance) di Puskesmas Jagapura Tahun 2026

Jaminan atau kepastian dalam pelayanan kesehatan melibatkan kompetensi petugas, kesopanan, dan kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan. Hasil analisis menunjukkan 67% responden merasa sangat puas terhadap aspek jaminan di bagian pendaftaran. Petugas di Puskesmas Jagapura dinilai mampu memberikan penjelasan yang memadai mengenai prosedur pendaftaran dan mampu menangani keluhan awal pasien dengan cara yang menenangkan. Rasa aman yang dirasakan pasien muncul ketika petugas menunjukkan penguasaan terhadap aturan-aturan pelayanan,

seperti syarat administrasi untuk pasien baru maupun pasien lama. Selain itu, jaminan kerahasiaan data pasien dalam sistem RME juga menjadi poin krusial dalam dimensi ini. Ketika petugas mampu menciptakan suasana di mana pasien merasa dipentingkan dan datanya terjaga dengan baik, maka kepuasan pasien terhadap kredibilitas fasilitas kesehatan tersebut akan meningkat secara signifikan.

Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (Empathy) di Puskesmas Jagapura Tahun 2026

Empati merupakan dimensi yang menyentuh aspek kemanusiaan dalam pelayanan, di mana petugas memberikan perhatian secara personal dan tulus. Data menunjukkan bahwa dimensi empati memiliki persentase "sangat puas" paling rendah (65%) dibandingkan empat dimensi lainnya. Hal ini mengindikasikan adanya ruang perbaikan yang besar pada aspek komunikasi verbal dan non-verbal petugas. Pemberian senyum, salam, dan sapa, serta kesabaran dalam mendengarkan keluhan pasien adalah komponen utama empati. Seringkali, karena beban kerja yang tinggi atau

rutinitas yang monoton, petugas pendaftaran terjebak dalam sikap yang kaku atau mekanis. Padahal, pasien yang datang ke Puskesmas umumnya sedang dalam kondisi tidak sehat atau cemas, sehingga mereka membutuhkan sentuhan empati lebih dari sekadar penyelesaian administrasi. Pengembangan kompetensi soft skills dan pelatihan komunikasi terapeutik bagi petugas pendaftaran sangat diperlukan agar setiap pasien merasa dihargai secara personal sebagai individu, bukan sekadar nomor antrian.

Kepuasan Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Berdasarkan Seluruh Aspek Dimensi Service Quality Di Tempat Pendaftaran Pada Puskesmas Jagapura Tahun 2026

Secara integratif, tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jagapura pada tahun 2026 berada pada kategori yang sangat baik, dengan 76% responden menyatakan sangat puas terhadap seluruh aspek dimensi Service Quality. Keberhasilan ini merupakan hasil dari sinergi antara kesiapan infrastruktur fisik, penerapan teknologi informasi melalui RME, serta

kinerja petugas pendaftaran. Meskipun demikian, analisis per dimensi menunjukkan bahwa kepuasan tidak tersebar secara merata. Dimensi bukti fisik yang bersifat nyata (visual) menjadi penyumbang kepuasan tertinggi, sementara dimensi daya tanggap dan empati yang bersifat interaksional (perilaku) masih memerlukan atensi lebih lanjut.

Kepuasan yang tinggi ini menunjukkan bahwa Puskesmas Jagapura telah berhasil membangun fondasi pelayanan yang kuat di bagian depan (front office). Namun, tantangan ke depan adalah mempertahankan konsistensi pelayanan tersebut di tengah fluktuasi jumlah kunjungan pasien. Kesimpulan dari seluruh pembahasan ini menegaskan bahwa untuk mencapai kepuasan pasien yang paripurna, manajemen Puskesmas tidak boleh hanya fokus pada aspek teknis dan digitalisasi, tetapi juga harus secara berkesinambungan meningkatkan aspek humanis dalam pelayanan. Perpaduan antara sistem yang handal, fasilitas yang nyaman, dan petugas yang empati merupakan kunci utama dalam menciptakan pengalaman pasien yang positif, yang

pada akhirnya akan meningkatkan citra UPTD Puskesmas Jagapura sebagai penyedia layanan kesehatan pilihan masyarakat di Kabupaten Cirebon.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran di Puskesmas Jagapura Kabupaten Cirebon tahun 2026, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi service quality berada pada kategori sangat baik, dengan mayoritas responden (76%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem pendaftaran yang diterapkan, termasuk optimalisasi Rekam Medis Elektronik (RME), telah berjalan efektif dalam memenuhi ekspektasi dasar pasien.

Jika ditinjau per dimensi, dimensi bukti fisik (tangible) menjadi kontributor kepuasan tertinggi yang mencerminkan keberhasilan puskesmas dalam menjaga kebersihan, kenyamanan fasilitas, dan profesionalisme penampilan petugas.

Dimensi kehandalan (reliability) dan jaminan (assurance) juga menunjukkan performa yang solid, di mana petugas dinilai kompeten dalam mengoperasikan sistem pendaftaran dan mampu memberikan rasa aman kepada pasien. Namun, dimensi daya tanggap (responsiveness) masih menunjukkan adanya celah ketidakpuasan akibat kendala kecepatan layanan pada waktu sibuk. Sementara itu, dimensi empati (empathy) memiliki tingkat kepuasan paling rendah dibandingkan dimensi lainnya, yang menandakan bahwa aspek interaksi humanis dan komunikasi personal antara petugas dan pasien masih memerlukan perhatian khusus untuk ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriansyah, A. A., Makki, M., Setianto, B., Sa'adah, N., Lestari, I., & Arindis, P. A. M. (2021). Patient satisfaction analysis based on service quality assessment and trust in health facilities. *Jurnal Riset Kesehatan*, 10(2), 105–113. <https://doi.org/10.31983/jrk.v10i2.7529>
- Alfatafta, M., Alsubahi, N., Alfatafta, H., Alshawabka, A., McGarry, A., Ahmad, A., et al. (2025). Assessing service quality and its impact on patient experience and satisfaction

- in prosthetics and orthotics: A SERVQUAL-based cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 25(1), 985. <https://doi.org/10.1186/s12913-025-13172-z>
- Askarila, A. A., & Kholidah, D. (2022). Analisis dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Batu Kota Batu. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 10(2).
- Awaluddin, A., & Darma, S. B. (2024). Hubungan tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Keperawatan Abdurrahman*, 8(1), 10–18. <https://doi.org/10.36341/jka.v8i1.4626>
- Buku digital metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan kombinasi. (n.d.). [Penerbit tidak disebutkan].
- Buku metode penelitian kuantitatif panduan lengkap penulisan untuk karya ilmiah terbaik. (n.d.). [Penerbit tidak disebutkan].
- Dewi, A. R., & Adnan, M. (2022). Hubungan kualitas pelayanan petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Aikmel tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis*, 1(2).
- Doni, L. P., & Andi, M. A. (2025). Manajemen pelayanan yang baik dengan kepuasan pasien yang tinggi. [Penerbit tidak disebutkan].
- Fadli, F., & Firdaus, T. R. (n.d.). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung. [Penerbit tidak disebutkan].
- Hargiani, F. X., Wardani, R., Ambarika, R., & Suprpto, S. I. (2022). Implementasi Permenkes 65/2015 (Standar Pelayanan Fisioterapi) dan Permenkes 43/2019 (Puskesmas) Wilayah Jawa Timur. [Penerbit tidak disebutkan].
- Hudhori, I., Roswaty, & Lazuardi, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pengunjung Museum Balaputera Dewa. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(2), 1187–1196. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i2.2295>
- Indriyani, V., & Herfiyanti, L. (2021). Pengaruh kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rekam medis di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Bina Sehat. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(7), 882–892. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i7.139>
- 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>
- Ishak, M. F., Palloge, S. A., & Abdullah, R. P. I. (2025). Literature review: Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. *Window of Public*

- Health Journal, 9(1), 811–825.
<https://doi.org/10.33096/woph.v4i6.455>
- Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan & Ekonomi. (2023). Kajian Pendidikan & Ekonomi, 6(2).
- Kastella, N. A. F. (2019). Evaluasi pelayanan instalasi farmasi terhadap waktu tunggu obat dan kepuasan pelanggan ditinjau dari kecepatan pelayanan resep di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob tahun 2018. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 3(1).
- Kurniawati, R., & Ansari, D. (2022). Tingkat pelayanan kesehatan ibu dan anak: Kepuasan pasien ibu hamil dalam proses rujukan di Puskesmas Kebayoran Baru, Jakarta Selatan. *Jurnal BAJA Health Science*, 2(1), 1–11.
<https://doi.org/10.47080/joubahs.v2i01.1889>
- Kusumo, W. E. G., Rahayu, D. S., & Desty, R. T. (2023). Kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Ngemplak Simongan Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang. *Indonesian Journal of Health Community*, 4(1), 27.
<https://doi.org/10.31331/ijheco.v4i1.2487>
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: Literature review. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6.
- Mukhlisin, M. Z., & Yuana, P. (2023). Pengaruh ikatan emosional terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku* Konsumen, 2(2), 485–493.
<https://doi.org/10.21776/jmppk.2023.02.2.22>
- Pakpahan, J. O., & Handayani, H. (2025). Analisis kualitas pelayanan produk Indihome pada PT Telkom Sunter. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(2).
- Pangaribuan, N. Y., & Anurantha, J. J. (2025). The influence of service quality (Servqual) on the satisfaction of BPJS patients in Indonesian healthcare facilities: A systematic review. [Penerbit tidak disebutkan].
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Putri Adian, Y. A. (2020). Description of the level of patient satisfaction with outpatient registration counter services at puskesmas in East Java. *Journal of Public Health Research and Community Health Development*, 4(1), 43.
<https://doi.org/10.20473/jphrecode.v4i1.15096>
- Ramadhani, R., Subianto, T., & Karmanto, B. (2025). The relationship of JKN mobile application service quality on the queue service registration feature towards BPJS patient satisfaction

- at Mundu Puskesmas, Cirebon Regency. *Jurnal Rekam Medis*, 4(1).
- Ridwan, F., & Sari, I. (2021). Desain rekam medis elektronik berbasis web di poliklinik rehabilitasi medik RSUPN Cipto Mangunkusumo Jakarta. *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 6(4), 89. <https://doi.org/10.58487/akrabjuara.v6i4.1593>
- Salsabila, A. S., Subianto, T., & Karmanto, B. (2025). The relationship between service satisfaction and patient loyalty at Puskesmas Kedawung Kabupaten Cirebon 2025. *Jurnal Rekam Medis*, 4(1).
- Setyadi, D., & Nadjib, M. (2023). The effect of electronic medical records on service quality and patient satisfaction: A literature review. *Journal of Research in Social Science, Economics, and Management*, 2(12), 2780–2791. <https://doi.org/10.59141/jrssem.v2i12.500>
- Simanullang, D. M., Ginting, A. A. Y., & Marbun, G. G. (2023). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2022. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(6).
- Suprianto, B. (2023). Literature review: Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintah Dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Triana, N., & Darmansyah, M. A. (2025). Hubungan kualitas pelayanan bagian pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Terapan*, 12(1), 17–23. <https://doi.org/10.54816/jk.v12i1.870>
- Vebianty, V., Subianto, T., & Haryanto, Y. (2025). Relationship between registration service quality and BPJS outpatient patient satisfaction at Arjawinangun Regional Hospital in 2025. *Jurnal Rekam Medis*, 4(1).