

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SAPPA KECAMATAN BELAWA KABUPATEN WAJO

Nur Afiah¹, Kamaruddin Sellang², Hardianti³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

Email: afiahnur2321@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sappa, Kecamatan Belawa, Kabupaten Wajo. Penelitian menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian terdiri atas 1.216 pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran dalam kurun waktu tiga bulan terakhir. Sampel penelitian berjumlah 93 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan regresi linear sederhana dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 16,03. Di antara lima dimensi SERVQUAL, dimensi assurance memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,34, sedangkan dimensi reliability memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 3,08. Tingkat kepuasan pasien juga berada dalam kategori baik dengan nilai rata-rata 16,32. Hasil uji regresi linear sederhana menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,012 ($<0,05$), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan pada aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Sappa.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Pendaftaran, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, Puskesmas.

Abstract

This study aimed to examine the effect of registration service quality on the satisfaction of outpatient patients at Sappa Community Health Center (Puskesmas Sappa), Belawa District, Wajo Regency. The study employed a quantitative approach using a survey method. The study population consisted of 1,216 outpatient patients who had completed the registration process during the previous three months. A sample of 93 respondents was determined using the Slovin formula. Data were collected through questionnaires, observations, interviews, and a literature review. Subsequently, the data were analyzed using descriptive statistics and simple linear regression with the assistance of SPSS version 25. The findings indicated that the quality of registration services was categorized as good, with a mean score of 16.03. Among the five SERVQUAL dimensions, assurance obtained the highest mean score (3.34), while reliability recorded the lowest mean score (3.08). Patient satisfaction was also classified as good, with a mean score of 16.32. The results of the simple linear regression analysis showed a significance value of 0.012 ($p < 0.05$), indicating that the quality of registration services had a positive and significant effect on outpatient satisfaction. Therefore, improving service quality, particularly in the dimensions of tangibles, reliability,

responsiveness, assurance, and empathy, is expected to enhance patient satisfaction with the services provided at Sappa Community Health Center.

Keywords: *Service Quality, Registration Services, Patient Satisfaction, Outpatient, Community Health Center.*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang bertujuan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui layanan yang berkualitas, efektif, dan berpusat pada pasien (Kholik et al., 2022). Penilaian masyarakat terhadap mutu pelayanan tidak hanya dinilai oleh hasil pelayanan medis, tetapi juga oleh pengalaman yang diperoleh sejak awal mengakses fasilitas Kesehatan (Karunia et al., 2022). Proses pendaftaran menjadi titik kontak pertama antara pasien dan penyedia layanan sehingga kualitas pelayanan pada tahap ini memiliki peran penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, akurat, mudah dipahami, dan didukung oleh sikap petugas yang profesional mampu meningkatkan kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan Kesehatan (Ului, 2026).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan dipengaruhi oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien, baik dari aspek kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, kenyamanan fasilitas, maupun interaksi petugas dengan pasien. Salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Fakhrussy et al., 2026). Oleh karena itu, sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang mudah diakses, efisien, berkualitas, serta mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan Kesehatan (Harahap et al., 2022). Pelayanan pendaftaran yang belum optimal, seperti waktu tunggu yang panjang, prosedur yang kurang efisien, atau informasi yang belum tersampaikan dengan baik, dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan. Sebaliknya, pelayanan yang responsif dan terorganisasi akan meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pasien (Ahmad, 2024).

Perkembangan teknologi informasi juga mendorong transformasi pelayanan administrasi kesehatan melalui penerapan sistem pendaftaran elektronik maupun pendaftaran daring. Berbagai kajian melaporkan bahwa digitalisasi pelayanan pendaftaran dapat mempercepat pelaksanaan proses administrasi, mempersingkat waktu tunggu pasien, serta meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Choirunnissa et al., n.d.). Meskipun demikian, keberhasilan implementasi sistem tersebut tetap dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, kemudahan penggunaan sistem, dan kemampuan fasilitas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pengguna (Khalisa & Laduppa, 2025).

Beberapa penelitian terdahulu telah menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, namun sebagian besar dilakukan pada rumah sakit atau membahas pelayanan kesehatan secara umum. Penelitian yang secara khusus menganalisis kualitas pelayanan pendaftaran pada tingkat puskesmas masih relatif terbatas, terutama pada fasilitas kesehatan di Kabupaten Wajo. Kondisi ini menunjukkan adanya *research gap*, yaitu masih terbatasnya bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan primer. Dengan begitu, penelitian ini penting dilakukan untuk memperkaya kajian mengenai peningkatan mutu pelayanan administrasi kesehatan di tingkat puskesmas (Harahap et al., 2022).

Puskesmas Sappa merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Belawa, Kabupaten Wajo. Berdasarkan hasil observasi awal, masih terdapat beberapa permasalahan pada proses pelayanan pendaftaran, seperti terjadinya antrean pada waktu-waktu tertentu, perbedaan kecepatan pelayanan antarpetugas, serta adanya variasi penilaian pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima. Kondisi tersebut mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap kualitas pelayanan pendaftaran sebagai upaya untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sappa, Kecamatan Belawa, Kabupaten Wajo. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan, serta menjadi bahan masukan bagi pihak Puskesmas Sappa dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran agar pelayanan yang diberikan semakin efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan serta kepuasan masyarakat.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Kualitas Pelayanan Pendaftaran

Kualitas pelayanan diartikan sebagai kemampuan suatu organisasi dalam menyediakan layanan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari keberhasilan tindakan medis, tetapi juga mencakup seluruh rangkaian proses pelayanan yang diterima pasien sejak pertama kali mengaksesnya (Agustina et al., 2025). Fasilitas kesehatan. Pelayanan pendaftaran sebagai gerbang awal pelayanan memiliki peran penting dalam memengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Pelaksanaan proses pendaftaran yang cepat, akurat, mudah dipahami, dan didukung oleh profesionalisme petugas dapat meningkatkan pengalaman pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan sehingga memberikan kesan yang lebih positif terhadap kualitas layanan yang diterima (Jati, 2024).

Salah satu pendekatan yang banyak diterapkan dalam pengukuran kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan. Kelima model tersebut mampu menggambarkan kualitas pelayanan secara komprehensif karena mencakup aspek fisik, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, rasa aman, serta perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan (Fakhrussy et al., 2026). Dalam pelayanan pendaftaran, dimensi tersebut menjadi dasar untuk menilai sejauh mana pelayanan administrasi mampu memenuhi kebutuhan pasien secara efektif.

2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan respons yang muncul setelah pasien membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum memperoleh pelayanan. Tingkat kepuasan mencerminkan keberhasilan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pasien. Semakin tinggi kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang dirasakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien (Pohan, 2007; Fakhrussy et al., 2026). Pada pelayanan kesehatan, kepuasan pasien ditentukan oleh berbagai faktor, seperti kualitas interaksi petugas, kecepatan mutu pelayanan, kenyamanan sarana dan prasarana, serta kejelasan informasi yang diterima. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang cepat, informatif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien memberikan kontribusi yang memiliki

hubungan positif dan bermakna dengan peningkatan kepuasan pasien (Heryana et al., 2025). Oleh karena itu, pelayanan pendaftaran menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan pasien. Harahap et al. (2021) Penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Pelayanan yang responsif, andal, dan sesuai dengan kebutuhan pasien mampu memenuhi harapan pengguna layanan, sehingga memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian Kusumawati et al. (2025) juga menjelaskan bahwa sistem pendaftaran berbasis digital yang didukung oleh pelayanan administrasi yang baik mampu mempercepat proses pelayanan serta meningkatkan pengalaman pasien.

Selanjutnya, Heryana et al. (2025) dan Ului (2026) melaporkan bahwa kualitas pelayanan pada unit pendaftaran memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan, terutama yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan profesionalisme petugas. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada rumah sakit atau berfokus pada sistem pendaftaran daring. Penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, khususnya puskesmas, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memperkaya bukti empiris mengenai hubungan kedua variabel tersebut pada konteks pelayanan kesehatan primer.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H_0 : Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien
 H_1 : Ada pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien

C. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain survei yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sappa, Kecamatan Belawa, Kabupaten Wajo. Populasi penelitian berjumlah 1.216 pasien yang melakukan pendaftaran selama tiga bulan terakhir, Sampel penelitian terdiri atas 93 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*error tolerance*) sebesar 10%. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah *accidental sampling*, yaitu memilih responden yang secara kebetulan ditemui dan memenuhi kriteria penelitian. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner, observasi, wawancara, serta studi kepustakaan.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pendaftaran yang diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien yang diukur melalui indikator kepuasan terhadap pelayanan petugas, fasilitas, kecepatan pelayanan, informasi, dan kepuasan secara keseluruhan (Pohan, 2007). Instrumen penelitian menggunakan skala Likert 1–4 serta telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Analisis data dilakukan dengan IBM SPSS Statistics 25 menggunakan analisis deskriptif dan regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada taraf signifikansi 5%.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Pendaftaran di Puskesmas Sappa

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran di Puskesmas Sappa termasuk dalam kategori baik, dengan nilai rata-rata sebesar 16,03. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran. Kondisi ini menggambarkan bahwa proses pelayanan pendaftaran telah mampu memenuhi sebagian besar harapan pasien, baik dari aspek kemampuan petugas memberikan pelayanan, ketepatan pelayanan, daya tanggap, jaminan pelayanan, maupun perhatian kepada pasien.

Kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan penilaian pengguna layanan terhadap keunggulan atau kualitas suatu pelayanan yang diterima. Dalam model SERVQUAL, kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk melihat bagaimana pengguna layanan menilai pengalaman pelayanan yang diterimanya. Model SERVQUAL juga telah banyak digunakan dalam penelitian bidang kesehatan karena dapat memberikan gambaran mengenai aspek pelayanan yang sudah baik maupun aspek yang masih membutuhkan perbaikan (Anjayati, 2021).

Dalam konteks pelayanan pendaftaran Puskesmas, kelima dimensi tersebut mempunyai arti yang penting. *Tangibles* berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana, penampilan petugas, serta fasilitas pelayanan; *reliability* berkaitan dengan kemampuan petugas memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten; *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan dan kecepatan petugas membantu pasien; *assurance* berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, kemampuan, serta jaminan yang diberikan petugas; sedangkan *empathy* berkaitan dengan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan pasien (Parasuraman et al., 1988).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *assurance* (jaminan) memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3,34, sedangkan dimensi *reliability* (keandalan) memperoleh nilai rata-rata terendah, yaitu 3,08. Temuan ini memperlihatkan bahwa kekuatan utama pelayanan pendaftaran di Puskesmas Sappa terletak pada kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien. Sebaliknya, aspek yang relatif masih membutuhkan perhatian adalah kemampuan memberikan pelayanan secara konsisten, tepat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Tabel 1. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Nilai Rata-Rata	Kategori
Kualitas Pelayanan (X)	16,03	Baik

Kategori baik pada kualitas pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran yang diselenggarakan Puskesmas Sappa telah memberikan pengalaman yang relatif positif bagi pasien. Namun, kategori baik tidak berarti bahwa pelayanan telah mencapai kondisi yang optimal. Evaluasi terhadap masing-masing dimensi tetap diperlukan karena kualitas pelayanan merupakan konstruk multidimensional. Anjayati (2021), dalam review mengenai kualitas pelayanan Puskesmas dengan metode SERVQUAL, menunjukkan bahwa kelima dimensi pelayanan tersebut dapat digunakan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa Puskesmas Sappa telah memiliki dasar pelayanan yang baik, tetapi peningkatan mutu tetap diperlukan, terutama pada aspek yang memperoleh skor relatif lebih rendah. Peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan penting dilakukan karena harapan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan terus berkembang.

Dimensi *assurance* memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,34. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien memberikan penilaian paling positif terhadap aspek jaminan

yang diberikan oleh petugas pendaftaran. Assurance dalam SERVQUAL berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pengguna jasa (Parasuraman et al., 1988).

Dalam pelayanan kesehatan, assurance menjadi dimensi yang sangat penting karena pasien membutuhkan kepastian bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan secara aman, tepat, dan profesional. Pasien pada umumnya tidak memiliki pengetahuan teknis yang memadai untuk menilai seluruh aspek pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, sikap petugas, kemampuan memberikan informasi, kesopanan, serta kemampuan menjawab pertanyaan pasien menjadi bagian penting dalam membentuk persepsi terhadap kualitas pelayanan.

Tingginya nilai *assurance* dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa petugas pendaftaran Puskesmas Sappa telah mampu membangun kepercayaan pasien melalui komunikasi dan perilaku pelayanan yang baik. Petugas yang mampu memberikan informasi secara jelas dan menunjukkan sikap profesional akan membantu mengurangi ketidakpastian pasien selama proses pelayanan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Imran et al. (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas. Penelitian tersebut menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan dan menemukan bahwa aspek-aspek kualitas pelayanan menjadi bagian penting dalam membentuk kepuasan pasien.

Assurance yang tinggi merupakan modal penting bagi Puskesmas Sappa untuk mempertahankan kepuasan pasien. Namun demikian, capaian tersebut perlu dipertahankan melalui peningkatan kompetensi petugas, konsistensi pemberian informasi, penerapan etika pelayanan, serta komunikasi yang ramah dan profesional. Apabila aspek assurance telah menjadi kekuatan organisasi, maka strategi peningkatan mutu dapat diarahkan pada dimensi lain yang masih memiliki nilai lebih rendah.

Dimensi *reliability* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,08, sehingga menjadi dimensi dengan nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya. Meskipun masih berada dalam kategori baik, hasil ini menunjukkan bahwa aspek keandalan merupakan bagian yang perlu mendapatkan perhatian lebih besar dalam peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran Puskesmas Sappa. *Reliability* merupakan kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan dapat diandalkan (Parasuraman et al., 1988). Dalam pelayanan pendaftaran, *reliability* dapat diwujudkan melalui ketepatan pencatatan identitas pasien, ketepatan prosedur administrasi, konsistensi informasi yang diberikan petugas, ketepatan waktu pelayanan, serta kemampuan petugas menyelesaikan proses pendaftaran sesuai prosedur. Rendahnya nilai relatif *reliability* dapat mengindikasikan bahwa masih terdapat pengalaman pasien yang berkaitan dengan ketidaktepatan, ketidakkonsistenan, atau keterlambatan dalam proses pelayanan. Meskipun penelitian ini tidak secara langsung mengidentifikasi jenis masalah pada setiap indikator *reliability*, skor rata-rata 3,08 dapat dijadikan dasar bagi pengelola Puskesmas untuk melakukan evaluasi lebih lanjut.

Aspek *reliability* sangat penting karena pelayanan yang ramah dan meyakinkan belum tentu menghasilkan kepuasan optimal apabila pelayanan tidak dilakukan secara konsisten. Pasien membutuhkan pelayanan yang tidak hanya baik dalam interaksi interpersonal, tetapi juga tepat, cepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur. Temuan ini sejalan dengan penelitian Imran et al. (2021), yang menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan termasuk *reliability* mempunyai peranan dalam membentuk kepuasan pasien Puskesmas. Hasil tersebut memperkuat argumentasi bahwa kualitas pelayanan kesehatan perlu dilihat secara multidimensional dan tidak hanya berfokus pada aspek keramahan petugas. Oleh karena itu, Puskesmas Sappa perlu menjadikan *reliability* sebagai salah satu prioritas dalam program peningkatan mutu pelayanan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain melalui evaluasi SOP pendaftaran, peningkatan ketelitian petugas, standarisasi pemberian informasi, pengurangan

kesalahan administrasi, peningkatan kepastian waktu pelayanan, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk meminimalkan kesalahan pencatatan.

2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sappa

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan berada pada kategori baik, dengan nilai rata-rata sebesar 16,32. Hasil ini memperlihatkan bahwa sebagian besar pasien memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diterima selama melakukan proses pendaftaran dan mendapatkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sappa.

Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Variabel	Nilai Rata-Rata	Kategori
Kepuasan Pasien (Y)	16,32	Baik

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan pelayanan kesehatan. Pasien tidak hanya menilai hasil pelayanan, tetapi juga menilai proses yang mereka alami selama memperoleh pelayanan. Pengalaman tersebut dapat meliputi kemudahan memperoleh pelayanan, komunikasi dengan petugas, ketepatan informasi, kecepatan pelayanan, sikap petugas, serta kenyamanan selama berada di fasilitas kesehatan.

Secara konseptual, kepuasan berkaitan dengan evaluasi pengguna terhadap pengalaman pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan yang dimilikinya. Dalam konteks kualitas pelayanan, kualitas yang dipersepsikan secara positif dapat menghasilkan respons pengguna yang lebih positif. Zeithaml, Berry & Parasuraman (1996) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki keterkaitan dengan berbagai konsekuensi perilaku pelanggan, termasuk kecenderungan untuk mempertahankan hubungan dengan penyedia layanan dan memberikan respons yang lebih positif terhadap organisasi. Dengan demikian, nilai rata-rata kepuasan sebesar 16,32 menunjukkan bahwa pelayanan Puskesmas Sappa telah memberikan pengalaman yang relatif baik kepada pasien. Namun, kondisi tersebut perlu dipertahankan melalui evaluasi secara berkala karena kepuasan pasien dapat berubah seiring dengan meningkatnya harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Anjayati (2021) juga menunjukkan bahwa pengukuran kualitas pelayanan menggunakan SERVQUAL dapat digunakan sebagai salah satu pendekatan untuk memahami keterkaitan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di Puskesmas. Dengan demikian, capaian kepuasan yang baik di Puskesmas Sappa tidak dapat dilepaskan dari kualitas pelayanan yang diterima pasien selama proses pelayanan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sappa. Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,159, nilai t sebesar 2,579, dan nilai signifikansi sebesar 0,012.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Variabel	Koefisien (B)	t	Sig.
Kualitas Pelayanan (X)	0,159	2,579	0,012

Nilai signifikansi $0,012 < 0,05$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan diterima. Koefisien regresi sebesar 0,159 menunjukkan arah hubungan yang positif. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan pendaftaran yang diberikan oleh Puskesmas Sappa, semakin tinggi pula kecenderungan kepuasan pasien.

Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan mengalami penurunan, maka kepuasan pasien juga berpotensi mengalami penurunan.

Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna layanan. Zeithaml et al. (1996) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mempunyai konsekuensi terhadap respons dan niat perilaku pengguna layanan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan yang dipersepsikan positif dapat menghasilkan respons yang lebih menguntungkan bagi penyedia layanan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Imran et al. (2021) yang secara empiris menguji dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dan regresi berganda terhadap 100 responden, serta menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

Temuan tersebut juga diperkuat oleh Anjayati (2021) yang melalui review penelitian-penelitian mengenai pelayanan Puskesmas menunjukkan bahwa lima dimensi SERVQUAL, *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, merupakan dimensi yang relevan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan kaitannya dengan kepuasan pasien. Dengan demikian, hasil penelitian Puskesmas Sappa memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan pendaftaran tidak hanya berkaitan dengan proses administratif, tetapi juga memiliki konsekuensi terhadap pengalaman dan kepuasan pasien. Pelayanan pendaftaran menjadi titik kontak awal yang dapat membentuk persepsi pasien terhadap keseluruhan kualitas pelayanan Puskesmas.

Jika dikaitkan dengan teori SERVQUAL, hasil penelitian menunjukkan pola yang menarik. Assurance menjadi dimensi dengan nilai tertinggi, sedangkan reliability menjadi dimensi dengan nilai terendah. Pola tersebut menunjukkan bahwa Puskesmas Sappa relatif berhasil dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien, tetapi masih memiliki ruang untuk meningkatkan konsistensi dan ketepatan pelayanan.

Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas pelayanan merupakan konstruk yang dapat dipahami melalui beberapa dimensi yang saling melengkapi. Artinya, keberhasilan pada satu dimensi tidak secara otomatis menghilangkan kelemahan pada dimensi lainnya. Oleh karena itu, meskipun assurance memperoleh skor tinggi, Puskesmas Sappa tetap perlu melakukan perbaikan pada reliability.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, kondisi tersebut sangat rasional. Pasien membutuhkan petugas yang ramah dan meyakinkan, tetapi pada saat yang sama membutuhkan pelayanan yang akurat dan dapat dipercaya. Pasien tidak hanya mengharapkan petugas yang mampu berkomunikasi dengan baik, tetapi juga mengharapkan proses pendaftaran berjalan sesuai prosedur, data tercatat secara benar, dan informasi yang diterima tidak berubah-ubah. Oleh karena itu, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa strategi peningkatan mutu pelayanan Puskesmas Sappa sebaiknya tidak hanya diarahkan pada peningkatan interaksi petugas dengan pasien, tetapi juga pada penguatan sistem pelayanan. Penguatan sistem tersebut terutama diperlukan untuk meningkatkan reliability sehingga pelayanan yang sudah baik secara interpersonal dapat diikuti oleh pelayanan yang semakin konsisten secara administratif.

Hasil penelitian memberikan implikasi praktis bagi pengelola Puskesmas Sappa. Karena assurance memperoleh skor tertinggi, dimensi tersebut perlu dipertahankan sebagai kekuatan pelayanan. Petugas perlu terus diberikan pembinaan mengenai komunikasi efektif, etika pelayanan, kemampuan memberikan informasi, serta sikap profesional ketika berinteraksi dengan pasien. Sebaliknya, *reliability* yang memperoleh skor terendah perlu ditempatkan sebagai prioritas perbaikan. Perbaikan dapat dilakukan dengan melakukan evaluasi terhadap standar operasional prosedur pendaftaran, meningkatkan ketelitian petugas dalam melakukan input data, memastikan konsistensi informasi, serta melakukan evaluasi terhadap waktu tunggu dan ketepatan proses administrasi.

Perbaikan *reliability* juga dapat dilakukan melalui digitalisasi proses pelayanan. Pemanfaatan sistem informasi yang tepat dapat membantu mengurangi kesalahan pencatatan, mempercepat pencarian data pasien, dan meningkatkan konsistensi proses administrasi. Namun, teknologi tetap perlu disertai dengan kompetensi petugas karena kualitas pelayanan pada akhirnya merupakan kombinasi antara sistem, sumber daya manusia, dan proses kerja. Pendekatan tersebut sesuai dengan perspektif SERVQUAL bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh fasilitas fisik, tetapi juga oleh kemampuan organisasi memberikan pelayanan secara andal, responsif, meyakinkan, dan penuh perhatian (Parasuraman et al., 1988).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran dan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sappa sama-sama berada pada kategori baik. Kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata 16,03, sedangkan kepuasan pasien memperoleh nilai rata-rata 16,32. Dari lima dimensi SERVQUAL, *assurance* memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,34, sedangkan *reliability* memperoleh nilai terendah sebesar 3,08. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kekuatan utama pelayanan Puskesmas Sappa terletak pada kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan kepada pasien. Sementara itu, aspek keandalan pelayanan masih perlu diperbaiki terutama dari sisi ketepatan, konsistensi, dan kepastian proses pelayanan.

Hasil regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan $t = 2,579$ dan nilai signifikansi 0,012. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pasien, semakin tinggi pula kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil tersebut mendukung teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988), sekaligus sejalan dengan temuan penelitian Imran et al. (2021) dan review Anjayati (2021) mengenai keterkaitan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien Puskesmas.

Dengan demikian, peningkatan kepuasan pasien di Puskesmas Sappa perlu ditempuh melalui strategi peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Strategi tersebut terutama perlu diarahkan pada peningkatan *reliability*, dengan tetap mempertahankan *assurance* sebagai kekuatan utama. Perbaikan kualitas pelayanan diharapkan tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien pada saat ini, tetapi juga membangun kepercayaan dan pengalaman positif pasien terhadap Puskesmas secara berkelanjutan.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran di Puskesmas Sappa, Kecamatan Belawa, Kabupaten Wajo termasuk dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 16,03. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan juga berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 16,32. Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,012 ($p < 0,05$). Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada aspek keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*), dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Oleh karena itu, Puskesmas Sappa perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dicapai sekaligus melakukan perbaikan secara berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan guna mengoptimalkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D., Pulungan, D. R. A., Syahfitri, D., Sitepu, D. S. B., & Adelia, D. (2025). A Studi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia: Literatur review: Kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Penelitian Sains dan Kesehatan Avicenna*, 4(2), 120-131.
- Ahmad, N. M. (2024). *Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembang Tahun 2024* (Doctoral Dissertation, Universitas Sulawesi Barat).
- Anjayati, S. (2021). Review artikel: Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas menggunakan metode SERVQUAL. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31–38. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>.
- Choirunnissa, N. F., & Oktarina, N. (2025). Peran digitalisasi dalam meningkatkan pelayanan administratif kantor. *Bookchapter Administrasi Perkantoran*, 1, 77-95.
- Daroin, H. F., Ikawati, F. R., & Fitriyani, E. (2024). Penerapan Sistem Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Waluyo Jati. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 4(12), 5498-5511.
- Fakhrussy, A. I., Fahrudha, A., Wiliyanarti, P. F., & Haksama, S. (2026). Analisis Integrasi Model SERVQUAL dan Importance-Performance Analysis (IPA) dalam Evaluasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *JiIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 9(4), 4039-4045.
- Harahap, A. B., Ermi, G., & Nasution, S. L. R. (2021). Quality of Health Services on Outpatient Satisfaction Levels: A Literature Review. *Journal of Community Health Provision*, 1(3), 12-21.
- Imran, I., Yuliasri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(3). <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63-66.
- Khalisa, N., Lukman, L., & Laduppa, H. (2025). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Efektivitas Sistem Antrian Online di Puskesmas Pangkajene. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 17(1), 145-155.
- Kholik, K., Sari, M. T., Hajar, S., Saputra, A., & Saragih, I. J. (2022). Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Manajemen Mutu di Puskesmas Kota Medan. *Jurnal Sinar Manajemen*, 9(3), 496-506.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Ului, M., Sabil, I., & Priyanto, A. (2026). Service Quality Challenges and Strengths in a Remote Public Health Center: Tantangan dan Keunggulan Kualitas Layanan di Pusat Kesehatan Masyarakat Jarak Jauh. *Indonesian Journal of Innovation Studies*, 27(1), 10-21070. <https://doi.org/10.21070/ijins.v27i1.1798>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>