

Relationship between Registration Service Quality and BPJS Outpatient Patient Satisfaction at Arjawinangun Regional Hospital in 2025

Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rsud Arjawinangun Tahun 2025

Vio Vebianty^{1*}, Totok Subianto^{2*}, Elfi³, Yanto Haryanto⁴

^{1,2,3,4}Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya

(*) Corresponding Author: viovebianty18@gmail.com

Article info

Keywords:

Service Quality, Patient Satisfaction, BPJS, Hospital, Outpatient

Abstract

Service quality is a key factor in patient satisfaction in hospitals, especially in the registration unit which includes the ability of officers to convey information, speed, timeliness, responsiveness, and reliability. Based on a preliminary study, the majority of outpatient BPJS patients at Arjawinangun Hospital felt dissatisfied with the quality of service provided. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of registration services and the satisfaction of outpatient BPJS patients at Arjawinangun Hospital. This type of research is quantitative analytical with a cross-sectional approach. The population used was outpatients who registered directly at Arjawinangun Hospital with a sample size of 99 respondents. The results of the study applying the chi-square test (p value $0.002 < 0.1$) showed that there was a significant relationship between the quality of registration services and the satisfaction of outpatient BPJS patients at Arjawinangun Hospital. The result of this study was expected that the hospital can continue to improve and maintain the quality of service at the outpatient registration location, and can guarantee confidentiality for each patient and conduct regular satisfaction surveys to evaluate the performance of health services and service quality.

Kata kunci:

Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, BPJS, Rumah Sakit, Rawat Jalan

Abstrak

Mutu pelayanan merupakan faktor kunci dalam kepuasan pasien di rumah sakit, terutama di unit pendaftaran yang mencakup kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi, kecepatan, ketepatan waktu, ketanggapan, dan keandalan. Berdasarkan studi pendahuluan, mayoritas pasien BPJS rawat jalan di RSUD Arjawinangun merasa kurang puas dengan mutu pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Arjawinangun. Jenis penelitian ini merupakan kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi yang digunakan adalah pasien rawat jalan yang mendaftarkan secara langsung di RSUD Arjawinangun dengan jumlah sampel 99 responden. Hasil penelitian menggunakan uji *chi-square* (p value $0,002 < 0,1$) diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Arjawinangun. Dengan adanya penelitian ini diharapkan

rumah sakit dapat terus meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan pada tempat pendaftaran pasien rawat jalan, serta dapat menjamin kerahasiaan pada setiap pasien dan melakukan survei kepuasan secara berkala untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan serta mutu pelayanan.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes RI, 2020). Sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional, rumah sakit tidak hanya berfokus pada aspek pengobatan (kuratif), tetapi juga mencakup pembinaan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), dan pemulihan pasien (rehabilitatif). Selain itu, rumah sakit berfungsi sebagai tempat pendidikan dan penelitian bagi tenaga kesehatan, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan medis secara berkelanjutan. Dalam menjalankan fungsinya, mutu pelayanan menjadi aspek yang sangat krusial, karena berdampak langsung pada kepuasan pasien (Mamesah *et al.*, 2020).

Berdasarkan data WHO, sekitar 5,7 hingga 8,4 juta kematian terjadi setiap tahun di negara berpenghasilan rendah dan menengah akibat rendahnya mutu pelayanan kesehatan, mencakup 15% dari total kematian. Sebanyak 60% disebabkan buruknya mutu pelayanan, sedangkan 40% akibat rendahnya pemanfaatan layanan. Jika mutu pelayanan ditingkatkan, diperkirakan 2,5 juta kematian dapat dicegah, serta dapat mengurangi kerugian ekonomi sebesar 1,4 hingga 1,6 triliun per tahun (Destya *et al.*, 2023)

Mutu pelayanan kesehatan mencerminkan kinerja tenaga kesehatan dalam memberikan layanan profesional, empatik, dan efektif untuk mencapai kepuasan masyarakat. Penilaian mutu tidak hanya dari hasil kesembuhan, tetapi juga mencakup sikap petugas, keterampilan, komunikasi, ketepatan waktu, serta fasilitas. Salah satu metode evaluasinya adalah model SERVQUAL yang mengukur lima dimensi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Ansyori, 2023). Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan, karena apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan pasien, maka kepuasan tersebut akan tercapai (Safitri *et al.*, 2022). Kepuasan pasien mencakup keseluruhan pengalaman, kesesuaian layanan dengan harapan, dan pengalaman selama berinteraksi di rumah sakit, mulai dari pendaftaran hingga selesai perawatan. Khusus pasien BPJS, proses pendaftaran menjadi tahap awal yang menentukan kualitas pelayanan yang diterima (Maulidah *et al.*, 2019).

Untuk mengetahui mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Arjawinangun, peneliti melakukan studi pendahuluan. Ditemukan kendala seperti kartu BPJS tidak aktif, gangguan jaringan, dan proses verifikasi yang lama, menyebabkan antrean panjang. Selain itu, beberapa pasien mengeluhkan sikap petugas dan lama waktu tunggu yang melebihi standar ≤ 60 menit sesuai Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap mutu pelayanan pendaftaran (Kepmenkes RI, 2008).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Juwita (2017) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien, ada hubungan kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien, ada hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien, ada hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien, dan ada hubungan empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Primastuti, 2022) menunjukkan bahwa terdapat

hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan dalam kajian sebelumnya yang belum membahas secara khusus hubungan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS. Penelitian Juwita (2017) hanya membahas kepuasan pasien rawat inap tanpa membedakan jenis kepesertaan, sementara penelitian Primastuti (2022) dan Ansyori (2023) belum fokus pada pasien BPJS dengan prosedur administrasi yang berbeda. Penelitian ini memiliki kebaruan dengan meneliti hubungan antara mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan dan kepuasan pasien BPJS di RSUD Arjawinangun, menggunakan lima dimensi mutu pelayanan (*realibility, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*) serta tiga dimensi kepuasan pasien (*overall satisfaction, expectation, dan experience*). Penelitian ini juga mengidentifikasi permasalahan administratif modern, seperti verifikasi sidik jari dan antrean panjang. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmiah dan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan serta pengembangan standar pelayanan administrasi di rumah sakit pemerintah

Penelitian ini fokus pada hubungan antara mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan dan kepuasan pasien BPJS di RSUD Arjawinangun. Pasien BPJS dipilih karena mereka merupakan kelompok terbesar yang mengakses layanan melalui JKN, dengan tantangan administrasi yang lebih kompleks dan waktu tunggu lebih lama dibandingkan pasien umum. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan solusi atas kendala yang dihadapi pasien BPJS dalam proses pendaftaran.

METODE

Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif analitik. Tempat pada penelitian ini di RSUD Arjawinangun pada bulan Januari-Maret 2025. Populasi yang digunakan yaitu pasien bpjs rawat jalan dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden ditentukan menggunakan rumus slovin. Pada penelitian ini terdapat 2 variabel penelitian berupa variabel Independent (bebas) berupa mutu pelayanan pendaftaran berdasarkan dimensi *SERVQUAL* (mutu) *realibility, responsiveness, assurance, empathy, tangible*. Sedangkan variabel dependent (terikat) yaitu kepuasan pasien yaitu *overall satisfaction, expectation, experience*.

Instrumen penelitian ini menggunakan data primer melalui yang dibagikan secara langsung kepada responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dimana hanya pasien BPJS rawat jalan saja yang dijadikan sampel penelitian. Analisis data yang digunakan berupa analisis univariat yang menjelaskan tentang distribusi frekuensi karakteristik responden, frekuensi mutu pelayanan pendaftaran, frekuensi kepuasan pasien bpjs rawat jalan dan analisis bivariat yang digunakan untuk menjelaskan apakah terdapat hubungan antara mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Arjawinangun dengan uji *Chi-square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik responden dalam penelitian ini yang diukur dengan menggunakan kuesioner berjumlah 99 responden, data diri diperoleh secara langsung dari pasien yang

bersedia menjadi responden diantaranya jenis kelamin, umur dan pendidikan yang akan di sajikan pada tabel berikut :

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	40	40,4%
	Perempuan	59	59,6%
Umur	21-33 tahun	28	28,3%
	34-46 tahun	22	22,2%
	47-59 tahun	25	25,3%
	60-72 tahun	15	15,2%
	73-85 tahun	9	9,0%
Pendidikan	Sarjana	21	21,2%
	Diploma	5	5,1%
	SMA/SMK	42	42,4%
	SMP	10	10,1%
	SD	21	21,2%

Pada karakteristik jenis kelamin, frekuensi terbanyak pada jenis kelamin perempuan sebesar (59,6%), sedangkan frekuensi terendah yaitu kategori jenis kelamin laki-laki sebanyak (40,4%). Pada karakteristik umur, frekuensi terbanyak adalah kategori umur 21-33 tahun sejumlah (28,3%), sedangkan frekuensi terendah yaitu kategori umur 73-85 tahun sejumlah (9,0%). Pada karakteristik pendidikan terakhir, frekuensi terbanyak adalah kategori pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak (42,4%), sedangkan frekuensi terendah pada kategori pendidikan terakhir Diploma sebanyak (5,1%).

Tabel 2 Distribusi Responden Menurut Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Arjawinangun

No	Dimensi	Baik		Tidak Baik		Jumlah	Presentase (%)
		N	%	n	%		
1.	Kehandalan	74	74,7%	25	25,3%	99	100%
2.	Daya Tanggap	86	86,9%	13	13,1%	99	100%
3.	Jaminan	53	53,5%	46	46,5%	99	100%
4.	Empati	65	65,7%	34	34,3%	99	100%
5.	Bukti Fisik	87	87,9%	12	12,1%	99	100%

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa distribusi responden menurut “Dimensi Kehandalan” diperoleh 74 responden yang menilai baik (74,7%), dan 25 responden menilai tidak baik (25,3%). Distribusi responden menurut “Dimensi Daya Tanggap” diperoleh 86 responden menilai baik (86,9%), dan 13 responden menilai tidak baik (13,1%). Distribusi responden menurut “Dimensi Jaminan” diperoleh 53 responden menilai baik (53,5%), dan 46 responden menilai tidak baik (46,5%). Distribusi responden menurut “Dimensi Empati” diperoleh 65 responden menilai baik (65,7%), dan 34 responden menilai tidak baik (34,3%). Distribusi responden menurut “Dimensi Bukti Fisik” diperoleh 87 responden menilai baik (87,9%), dan 12 responden menilai tidak baik (12,1%).

Tabel 3 Distribusi Responden Menurut Mutu Pelayanan Pendaftaran Secara Umum Terhadap Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Arjawinangun

No	Variabel Mutu Pelayanan Pendaftaran	Responden	
		Jumlah	Presentase (%)
1.	Baik	50	50,5%
2.	Tidak Baik	49	49,5%
	Total	99	100%

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa dari mutu pelayanan pendaftaran secara umum menunjukkan responden dengan menilai Baik terdapat 50 responden (50,5%) dan menilai Tidak Baik terdapat 49 responden (49,5%).

Tabel 4 Distribusi Responden Menurut Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan secara Umum di RSUD Arjawinangun

No	Dimensi	Puas		Tidak Puas		Jumlah	Presentase (%)
		n	%	n	%		
1.	<i>Overall Satisfaction</i>	52	52,5%	47	47,5%	99	100%
2.	<i>Expectation</i>	73	73,7%	26	26,3%	99	100%
3.	<i>Experience</i>	94	94,9%	5	5,1%	99	100%

Berdasarkan tabel 4, dapat diketahui bahwa Distribusi responden menurut “Dimensi *Overall Satisfaction*” diperoleh 52 responden menjawab puas (52,5%), dan 47 responden menilai tidak puas (47,5%). Distribusi responden menurut “Dimensi *Expectation*” diperoleh 73 responden menilai puas (73,7%), dan 26 responden menjawab tidak puas (26,3%). Distribusi responden menurut “Dimensi *Experience*” diperoleh 94 responden menjawab puas (94,9%), dan 8 responden menilai tidak puas (5,1%).

Tabel 5 Distribusi Responden Menurut Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan secara Umum di RSUD Arjawinangun

No	Variabel Kepuasan Pasien BPJS	Responden	
		Jumlah	Presentase (%)
1.	Puas	54	54,5%
2.	Tidak Puas	45	45,5%
	Total	99	100%

Berdasarkan tabel 5, dapat diketahui bahwa dari kepuasan pasien BPJS secara umum menunjukkan responden dengan menilai Puas terdapat 54 responden (54,5%) dan menilai Tidak Puas terdapat 45 responden (45,5%).

Tabel 6 Tabulasi Silang dan Hasil Uji Statistik Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan

No	Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		p-Value
		Puas		Tidak Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	35	35,4	15	15,2	50	50,5	<0,002
2	Tidak Baik	19	19,2	30	30,3	49	49,5	
	Total	54	54,5	45	45,5	99	100	

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa dari 99 responden, responden yang menjawab kualitas tidak baik dan tidak puas 30 orang atau (30,3%), responden yang menjawab kualitas baik namun tidak puas 15 orang atau 15,2%. Sedangkan responden yang menjawab kualitas tidak baik dan puas 19 orang atau 19,2%, responden yang menjawab kualitas baik dan puas yaitu 35 orang atau 35,4%. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien BPJS. Sebaliknya, mutu pelayanan yang tidak baik cenderung berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien yang rendah BPJS

Pembahasan

Dalam penelitian ini, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (59,6%), sejalan dengan temuan Hasyim (2019) yang menunjukkan perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan, terutama karena peran sosial dan waktu luang mereka, serta kecenderungan untuk lebih proaktif dalam mencari pengobatan. Selain itu, mayoritas responden berusia antara 21 hingga 33 tahun (28,3%), yang termasuk usia produktif dan cenderung lebih responsif terhadap program edukasi kesehatan, sehingga meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan (Nurhafizah *et al.*, 2021). Sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA/K (42,4%), dan tingkat pendidikan ini memengaruhi pandangan serta harapan terhadap mutu pelayanan, di mana pasien dengan pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki ekspektasi yang lebih besar, meskipun beberapa responden tetap merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan (Siagian dalam Mariana, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa distribusi responden terhadap penilaian mutu pelayanan di bagian pendaftaran pasien menunjukkan hasil yang hampir seimbang. Sebanyak 50 orang (50,5%) responden menilai pelayanan baik, sementara 49 orang (49,5%) menilai tidak baik. Hal ini menjadi perhatian khusus bagi peneliti, meskipun mayoritas responden merasa puas dengan mutu pelayanan yang diberikan. Mutu pelayanan mencerminkan keseluruhan aspek suatu layanan yang berpengaruh terhadap kemampuan memenuhi kebutuhan pelanggan, sehingga penting untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan agar pelanggan tetap merasa puas. Mutu pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai tingkat kesempurnaan dalam penyampaian layanan yang memastikan kepuasan pasien (Vigaretha *et al.*, 2018). Dalam penelitian ini, mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Arjawinangun diukur menggunakan beberapa dimensi mutu pelayanan:

kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).

Pada dimensi kehandalan, hasil penelitian menunjukkan bahwa 74 orang (74,7%) responden menilai pelayanan pendaftaran baik, sementara 25 orang (25,3%) menilai tidak baik. Kehandalan menunjukkan kemampuan untuk memberikan layanan yang cepat dan memuaskan, yang dapat diukur dari kecepatan dan ketepatan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Dimensi daya tanggap menunjukkan hasil yang baik dengan 86 orang (86,9%) responden menilai baik, sementara 13 orang (13,1%) menilai tidak baik. Daya tanggap mengacu pada kesiapan petugas untuk membantu pasien dengan cepat dan efisien (Habibi *et al.*, 2019). Dimensi jaminan menunjukkan hasil yang hampir seimbang, dengan 53 orang (53,5%) menilai baik dan 46 orang (46,5%) menilai tidak baik. Jaminan mencakup kompetensi, kesopanan, dan kepercayaan petugas dalam memberikan pelayanan yang aman dan memadai (Simbolon *et al.*, 2022). Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya dari petugas, yang membuat pasien merasa aman selama menerima pelayanan. Dimensi ini meliputi keramahan, kompetensi, dan kemampuan menjaga kerahasiaan data pasien (Dewi *et al.*, 2021). Untuk meningkatkannya, dibutuhkan dukungan dari pimpinan, sikap positif petugas, serta kesejahteraan tenaga kesehatan. Waktu tunggu yang lama sering menjadi penyebab ketidakpuasan, terutama di RSUD Arjawinangun yang menangani sekitar 8.000 pasien BPJS per bulan. Prosedur administrasi yang rumit dan antrian panjang mempengaruhi kenyamanan pasien, sehingga komunikasi yang baik antara pasien dan petugas sangat penting untuk meningkatkan kepuasan.

Pada dimensi empati, 65 orang (65,7%) responden menilai pelayanan baik, sementara 34 orang (34,3%) menilai tidak baik. Empati mencakup kemampuan staf untuk menjalin komunikasi yang baik dan memberikan perhatian kepada pasien tanpa membedakan status sosial atau lainnya (Maulina *et al.*, 2018). Sedangkan pada dimensi bukti fisik, 87 orang (87,9%) responden menilai baik, dengan hanya 12 orang (12,1%) yang menilai tidak baik. Bukti fisik mencakup fasilitas fisik dan peralatan yang memadai untuk mendukung proses pelayanan. Peningkatan mutu pelayanan di setiap dimensi ini diharapkan dapat menciptakan pengalaman pasien yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan mereka (Antina, 2016).

Dalam hal kepuasan pasien, hasil penelitian menunjukkan bahwa 54 orang (54,5%) pasien merasa puas dengan pelayanan, sedangkan 45 orang (45,5%) tidak puas. Kepuasan pasien menjadi tolok ukur penting untuk menilai kualitas pelayanan, dan faktor-faktor seperti kenyamanan ruang tunggu dan waktu tunggu yang lama dapat mempengaruhi tingkat kepuasan (Oktavianti *et al.*, 2022). Dimensi kepuasan secara keseluruhan menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas, meskipun ada beberapa keluhan terkait fasilitas dan suhu ruangan. Dalam dimensi expectation, sebagian besar responden (73,7%) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dimensi experience juga menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, dengan 94,9% responden merasa puas.

Hasil uji hubungan antara mutu pelayanan pendaftaran dan kepuasan pasien menunjukkan adanya hubungan signifikan dengan $p\text{-value} = 0,002$ (lebih kecil dari $\alpha = 0,1$). Temuan ini sejalan dengan penelitian (Andriani, 2017) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien diruangan poli umum puskesmas Bukittinggi dengan nilai ($p\text{-value} 0,067 < 0,1$). Temuan ini diperkuat oleh penelitian Puspitasari (2025) yang meneliti hubungan mutu pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TNI AD Bhirawa Bhakti, hasilnya menunjukkan

bahwa terdapat hubungan signifikan antara mutu pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien dengan nilai (p value $0,001 < 0,05$).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan dapat meningkatkan kepuasan pasien BPJS di RSUD Arjawinangun. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, responsif, dan profesional dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara pasien dan penyedia layanan, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas pasien dan kunjungan rawat jalan ke rumah sakit. Mutu pelayanan mencerminkan seberapa baik layanan memenuhi kebutuhan pelanggan, dan kualitas layanan harus terus ditingkatkan agar pelanggan tetap puas. Mutu pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai tingkat kesempurnaan dalam penyampaian layanan yang memastikan kepuasan pasien (Vanchapo *et al.*, 2025).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan pendaftaran di RSUD Arjawinangun secara umum menunjukkan mayoritas responden menilai baik, yaitu sebesar 50,5% atau sebanyak 50 responden dari total 99 responden. Selain itu, kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Arjawinangun juga secara umum menunjukkan mayoritas responden merasa puas, yaitu sebesar 54,5% atau sebanyak 54 dari 99 responden. Hasil uji hubungan antara mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan dan kepuasan pasien BPJS menunjukkan nilai p -value sebesar 0,002 yang lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,1$ (p -value $\leq \alpha$), sehingga H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Arjawinangun Tahun 2025.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Diruangan Polu Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1). <http://dx.doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Ansyori A. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 13(2). <https://doi.org/10.32583/pskm.v13i2.897>
- Antina, R. R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(2). <https://doi.org/10.30996/jpap.v2i02.1010>
- Destya, V., Raisah, P., & Hidayatullah, M. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Kabupaten X. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 3(12)<https://doi.org/10.33024/mahesa.v3i12.12431>
- Dewi, A., Eravianti., & Putri, D. K. (2021). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung. *Prosiding Seminar Nasional Stikes Syedza Sainika*. 1(1).

- Habibi, A., & Hakim, F., & Azizi, F. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal JKFT*, 4(2). <http://dx.doi.org/10.31000/jkft.v4i2.2411>
- Hasyim, R. M. (2019). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Kasi-Kasi Kecamatan Rappocini Makasar. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Alaudding Makasar.
- Juwita, G. S., Marline, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Riwayat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2). <https://dx.doi.org/10.20527/jpkmi.v4i2.3841>
- Kemenkes RI. (2008). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008*.
- Mamesah, M. M., Geonarso, R. A., Haniwijaya, S., & Kurniawan, A. (2020) Hubungan Komunikasi Efektif Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *Journal Of Hospital Administration And Management (JHAM)*
- Mariana, D., Tambunan, E. M., Salim, S., Sirait, B. P. R., Mirza, R., & Sasanti. (2022). Gambaran Regulasi Emosi pada Ibu Single Parent. *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi dan Kesehatan*, 3(3). <https://doi.org/10.51849/j-p3k.v3i3.179>
- Maulidah, T. (2019). Mutu Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *Higeia (Journal of Public Health Research and Development)*, 3(4). <https://doi.org/10.15294/higeia.v3i4.31037>
- Nurhafizah. (2020). Pengaruh Program Edukasi Pasien dan Keluarga terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Inap Rumah Sakit Sarah Medan.
- Oktovianti, A., Lisdiana, N., & Rahayu, L. P. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Word of Mouth terhadap Minat Beli Ulang (Repurchase Intention): Studi Kasus di Coffe Shop Kopi dari Hati D'Kebon Selo Boyolali. *EkobisL Jurnal Ilmu Manajemen & Akuntansi*, 10(2). <https://doi.org/10.36596/ekobis.v10i2.834>
- Permenkes RI. (2020). Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020*.
- Primastuti, A. N., Sugiarsi, S., Mulyono, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar. *Indonesian Journal of Health Information Management*, 2(2). <https://doi.org/10.54877/ijhim.v2i2.73>
- Puspitasari, S., Putri, O. A., & Wijaya, A. (2025). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Era RME Rumah Sakit. *Indonesian Journal of Health Insurance and Medical Records*, 2(1). <https://doi.org/10.31290/ijhimr.v2i1.5298>
- Safitri, D., Anastasya, R., Layli, R., Gurning, F. P. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan." *FLORONA: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2) <https://doi.org/10.55904/florona.v1i2.303>
- Simbolon, J., Damayanti, S. (2022). Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(4). <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i4.937>
- Vanchapo, A. R., Farida, D., Sambriang, M., Jayadi, A., & Hamu, A H. (2025). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners*, 9(1). <https://doi.org/10.31004/jn.v9i1.29468>



Vigaretha, G., & Handayani, O. W. K. Peran Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien. *HIGEIA: Journal Of Public Health Research And Development*, 2(4) <https://doi.org/10.15294/higeia.v2i4.23893>