Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2776-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (3) 2026, Page: 52159-52165

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Bagian Loket Pendaftaran di Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia Tahun 2026

Dilla Fitria[1*], Cut Saura Salmira[2], Hana Dhini Julia Pohan[3]

[1,2,3]Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

e-mail: dillafitria@helvetia.ac.id cutsaurasalmira@helvetia.ac.id hanadhinijuliapohan@helvetia.ac.id

Published: November , 2026

ABSTRAK

Mutu pelayanan pada bagian pendaftaran menjadi penentu utama persepsi awal pasien rawat jalan terhadap kualitas rumah sakit. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kualitas pelayanan pada dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di bagian loket pendaftaran Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia Tahun 2026. Desain penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif analitik dengan pendekatan potong lintang (*cross-sectional*). Populasi penelitian mencakup seluruh pasien rawat jalan periode 2023–2025 dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji statistik *Chi-Square* pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian cukup terhadap aspek keandalan (55,6%), penilaian kurang pada daya tanggap (65,7%) serta empati (58,6%), sementara tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas sebesar 73,7%. Hasil uji *Chi-Square* membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara dimensi *reliability* ($p = 0,000$), *responsiveness* ($p = 0,000$), dan *empathy* ($p = 0,000$) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Manajemen rumah sakit disarankan mengoptimalkan penyampaian informasi alur registrasi, mempercepat respons petugas terhadap keluhan maupun pertanyaan pasien, serta memperkuat budaya komunikasi yang santun dan empatik di loket pendaftaran.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loket Pendaftaran, Rawat Jalan, Rumah Sakit*

ABSTRACT

Service quality at the outpatient registration counter serves as a primary determinant of patients' initial perception of hospital care. This study aims to analyze the relationship between service quality across the dimensions of reliability, responsiveness, and empathy and outpatient satisfaction at the registration counter of Mitra Medika Tanjung Mulia Hospital in 2026. A quantitative descriptive-analytic design with a cross-sectional approach was applied. The target population comprised all outpatients registered between 2023 and 2025, from which a sample of 99 respondents was selected through purposive sampling. Data were collected using a validated and reliable structured questionnaire and analyzed via univariate frequency distributions and bivariate Chi-Square tests at a 0.05 significance level. Univariate findings revealed that most respondents rated reliability as moderate (55.6%), while responsiveness (65.7%) and empathy (58.6%) were predominantly rated as poor; overall patient satisfaction reached 73.7% in the satisfied category. Bivariate Chi-Square results demonstrated statistically significant relationships between reliability ($p = 0.000$), responsiveness ($p = 0.000$), and empathy ($p = 0.000$) and outpatient satisfaction. Hospital management is recommended to standardize registration flow communication, accelerate staff responsiveness to patient inquiries and complaints, and strengthen courteous, empathetic interpersonal communication at the outpatient registration desk.

Keywords : *Service Quality, Patient Satisfaction, Registration Counter, Outpatient Care, Hospital*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Pertumbuhan industri jasa kesehatan saat ini menuntut setiap fasilitas pelayanan untuk terus berbenah seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap mutu layanan (Mukrimaa et al., 2016). Pasien tidak lagi sekadar datang untuk memperoleh pengobatan, melainkan juga menilai keseluruhan pengalaman yang mereka rasakan sejak pertama kali menginjakkan kaki di area pendaftaran hingga pelayanan selesai diberikan (Mukrimaa et al., 2016). Ketika penyelenggara layanan kesehatan mampu menghadirkan pelayanan yang tertib, santun, serta memiliki kejelasan prosedur dan waktu, kepercayaan publik terhadap institusi tersebut akan tumbuh secara alami dan berdampak langsung pada terciptanya kepuasan pasien (Mukrimaa et al., 2016).

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan rujukan memegang peranan vital dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Dari seluruh unit layanan yang tersedia, instalasi rawat jalan umumnya menjadi pintu masuk dengan volume kunjungan pasien tertinggi setiap harinya (Ramadhana, 2021). Di sinilah Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) berfungsi sebagai garda terdepan yang menentukan kesan pertama pasien terhadap rumah sakit (Ramadhana, 2021). Mutu pelayanan kesehatan pada dasarnya tercermin dari sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan standar profesi serta mampu memenuhi ekspektasi pengguna jasa (Wardani et al., 2022). Apabila alur penerimaan pasien di loket pendaftaran berjalan lambat atau membingungkan, persepsi negatif dapat langsung terbentuk bahkan sebelum pasien bertemu dengan dokter di poliklinik (Ramadhana, 2021).

Tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan sebelum menerima layanan dengan kinerja nyata yang dirasakan saat proses pelayanan berlangsung (Yani et al., 2021). Pelayanan yang memuaskan tidak hanya membangun loyalitas pasien untuk kembali berobat, tetapi juga mendorong rekomendasi positif dari mulut ke mulut yang memperkuat citra rumah sakit di tengah persaingan fasilitas kesehatan yang semakin ketat (Yani et al., 2021). Dalam mengevaluasi mutu layanan di bagian loket pendaftaran, terdapat tiga dimensi kualitas pelayanan yang bersentuhan langsung dengan interaksi petugas dan pasien, yakni keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*) (Sundari, 2021).

Dimensi keandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan petugas memberikan informasi alur pelayanan secara akurat, tepat waktu, serta melayani proses registrasi tanpa berbelit-belit (Sundari, 2021). Sementara itu, daya tanggap (*responsiveness*) mencerminkan kesigapan petugas dalam membantu pasien, kecepatan merespons keluhan, serta kejelasan dalam menjawab pertanyaan pasien maupun keluarganya tanpa membiarkan mereka menunggu terlalu lama (Sundari, 2021). Adapun dimensi empati (*empathy*) terwujud melalui sikap sopan, ramah, kesetaraan dalam melayani setiap pasien tanpa membeda-bedakan, serta penggunaan bahasa yang komunikatif dan mudah dipahami (Sundari, 2021).

Berdasarkan data rekam medis di Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia, jumlah kunjungan pasien rawat jalan dalam kurun waktu tiga tahun terakhir (tahun 2023 hingga 2025) menunjukkan tren peningkatan yang cukup signifikan seiring tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan spesialistik. Tingginya volume kunjungan tersebut berpotensi menimbulkan kepadatan antrean di bagian loket pendaftaran rawat jalan apabila tidak diimbangi dengan kesiapan sumber daya manusia dan sistem pelayanan yang optimal.

Hasil observasi dan wawancara pendahuluan yang dilakukan terhadap pasien rawat jalan di bagian loket pendaftaran Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia mengindikasikan masih adanya kesenjangan antara harapan pasien dan pelayanan yang diterima (Zandroto, 2023). Sebagian pasien mengeluhkan kurang jelasnya informasi mengenai alur pendaftaran maupun poli tujuan setelah proses registrasi (*reliability*), lambatnya respons petugas saat terjadi penumpukan antrean atau saat pasien mengajukan pertanyaan (*responsiveness*), serta sikap komunikasi petugas yang dinilai kurang ramah dan terburu-buru (*empathy*) (Zandroto, 2023). Kondisi ini membuat sebagian pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan awal yang mereka terima (Zandroto, 2023).

Melihat fenomena tersebut, evaluasi empiris mengenai keterkaitan antara aspek keandalan, daya tanggap, dan empati petugas loket terhadap kepuasan pasien menjadi hal yang mendesak untuk dilakukan sebagai dasar perbaikan mutu manajemen rawat jalan (Wangi, 2017; Zandroto, 2023). Oleh

karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di bagian loket pendaftaran Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia Tahun 2026.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan deskriptif analitik serta desain potong lintang (*cross-sectional*), di mana pengukuran terhadap variabel bebas dan variabel terikat dilakukan secara serentak pada satu titik waktu tertentu (Sugiyono, 2010; Indra & Cahyaningrum, 2019). Lokasi pelaksanaan penelitian bertempat di unit Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia, Kota Medan, yang berlangsung pada tahun 2026.

Populasi sasaran dalam penelitian ini mencakup seluruh pasien rawat jalan yang melakukan registrasi di loket pendaftaran Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia selama kurun waktu tiga tahun terakhir, yakni periode 2023 hingga 2025. Penentuan jumlah sampel minimum dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kelonggaran ketidaktelitian (*e*) sebesar 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 99 responden. Teknik pengambilan sampel diterapkan melalui metode *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*, yaitu penetapan responden berdasarkan kriteria seleksi tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Putri et al., 2022). Kriteria inklusi meliputi pasien rawat jalan berusia 40–60 tahun yang telah menyelesaikan proses registrasi di loket pendaftaran, mampu membaca dan menulis, serta bersedia berpartisipasi dengan menandatangani lembar persetujuan (*informed consent*), sedangkan pasien rawat inap maupun pasien di luar rentang usia tersebut dikeluarkan sebagai kriteria eksklusi.

Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi data primer dan data sekunder (Kasmiati et al., 2023). Data primer diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner terstruktur serta observasi lapangan kepada responden, sementara data sekunder bersumber dari dokumentasi rekam medis terkait rekapitulasi angka kunjungan pasien rawat jalan tahun 2023–2025 di Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia. Instrumen penelitian mengukur tiga dimensi kualitas pelayanan sebagai variabel independen—yakni keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*)—serta tingkat kepuasan pasien sebagai variabel dependen menggunakan skala ordinal dengan tiga kategori penilaian (Wasis, 2006; Zandroto, 2023). Sebelum digunakan secara luas, instrumen kuesioner telah melalui tahap pengujian validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* ($r_{hitung} > 0{,}361$) serta uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* (> 0,60) sehingga seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan reliabel (Norawati & Fahraini, 2022; Zandroto, 2023).

Tahapan pengolahan data dijalankan secara terkomputerisasi meliputi proses penyuntingan (*editing*), pengodean (*coding*), pemasukan data (*data entry*), pembersihan data (*cleaning*), hingga tabulasi (Muhammad, 2012). Analisis data terdiri atas dua tahap, yakni analisis univariat untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi serta persentase karakteristik responden dan masing-masing variabel penelitian, serta analisis bivariat menggunakan uji statistik *Chi-Square* pada tingkat kemaknaan $\alpha = 0{,}05$ (*p-value* < 0,05) guna menguji signifikansi hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien (Wardani, 2020; Zandroto, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Gambaran umum karakteristik 99 pasien rawat jalan yang menjadi responden di bagian loket pendaftaran Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia disajikan berdasarkan kelompok usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, serta jenis pekerjaan sebagaimana tercantum pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Loket Pendaftaran Rawat Jalan

Karakteristik Responden	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia	40 – 50 Tahun	65	65,7
	51 – 60 Tahun	34	34,3
Jenis Kelamin	Laki-laki	60	60,6
	Perempuan	39	39,4
Pendidikan Terakhir	SD	8	8,1
	SMP	34	34,3
	SMA	37	37,4
	Sarjana	20	20,2
Pekerjaan	Tidak Bekerja	7	7,1
	Petani	38	38,4
	Wiraswasta	30	30,3
	PNS	24	24,2
Total Keseluruhan (Per Kategori)		**99**	**100,0**

Merujuk pada Tabel 1, sebagian besar responden berada pada rentang usia produktif madya yakni 40–50 tahun sebanyak 65 orang (65,7%), sementara kelompok usia 51–60 tahun berjumlah 34 orang (34,3%). Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki mendominasi dengan jumlah 60 orang (60,6%) dibandingkan responden perempuan sebanyak 39 orang (39,4%). Dari sisi latar belakang pendidikan, proporsi tertinggi berpendidikan terakhir SMA sebanyak 37 orang (37,4%) dan SMP sebanyak 34 orang (34,3%), diikuti lulusan Sarjana sebanyak 20 orang (20,2%) dan SD sebanyak 8 orang (8,1%). Adapun berdasarkan jenis pekerjaan, mayoritas responden bekerja sebagai petani sebanyak 38 orang (38,4%) serta wiraswasta sebanyak 30 orang (30,3%).

Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk memetakan distribusi penilaian responden terhadap tiga dimensi kualitas pelayanan di loket pendaftaran (*reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*) serta kategori tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan, sebagaimana dirangkum dalam Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien (n = 99)

Variabel Penelitian	Kategori Penilaian	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Reliability (Keandalan)	Baik	15	15,2
	Cukup	55	55,6
	Kurang	29	29,3
Responsiveness (Daya Tanggap)	Baik	3	3,0
	Cukup	31	31,3
	Kurang	65	65,7
Empathy (Empati)	Baik	10	10,1
	Cukup	31	31,3
	Kurang	58	58,6
Tingkat Kepuasan Pasien	Puas	73	73,7
	Cukup Puas	22	22,2
	Kurang Puas	4	4,0
Total		**99**	**100,0**

Berdasarkan Tabel 2, penilaian responden pada dimensi *reliability* (keandalan) paling banyak berada pada kategori cukup sebesar 55,6% (55 responden), sedangkan kategori kurang tercatat sebesar 29,3% (29 responden) dan kategori baik hanya 15,2% (15 responden). Sebaran butir pernyataan menunjukkan bahwa titik lemah pada aspek keandalan terletak pada penyampaian informasi alur pelayanan setelah registrasi, di mana mayoritas responden (66,7%) menilainya masih berada pada kategori cukup.

Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), sebagian besar responden memberikan penilaian kurang yakni sebanyak 65 responden (65,7%), diikuti kategori cukup sebanyak 31 responden (31,3%), dan hanya 3 responden (3,0%) yang menilai baik. Evaluasi per indikator memperlihatkan bahwa aspek mendengarkan keluhan pasien secara saksama (79,8% cukup dan 13,1% kurang) serta lamanya waktu menunggu pengambilan nomor antrean menjadi faktor utama rendahnya skor daya tanggap. Demikian pula pada dimensi *empathy* (empati), mayoritas responden menilainya kurang sebesar 58,6% (58 responden), cukup sebesar 31,3% (31 responden), dan baik sebesar 10,1% (10 responden), terutama dipengaruhi oleh penggunaan bahasa komunikasi yang kurang mudah dipahami pasien (31,3% kurang) serta keramahan petugas saat menyambut pasien (26,3% kurang). Meskipun demikian, secara akumulatif tingkat kepuasan pasien rawat jalan berada pada kategori puas sebesar 73,7% (73 responden), cukup puas sebesar 22,2% (22 responden), dan kurang puas sebesar 4,0% (4 responden).

Analisis Bivariat

Pengujian hipotesis hubungan antara variabel independen (*reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*) terhadap variabel dependen (tingkat kepuasan pasien) dianalisis menggunakan tabulasi silang dan uji *Chi-Square* yang hasilnya disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Tabulasi Silang dan Hasil Uji Chi-Square Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Dimensi Kualitas Pelayanan	Kategori	Puas (n / %)	Cukup Puas (n / %)	Kurang Puas (n / %)	Total (n / %)	p-value
Reliability	Kurang	27 (27,3%)	2 (2,0%)	0 (0,0%)	29 (29,3%)	**0,000**
	Cukup	45 (45,5%)	10 (10,1%)	0 (0,0%)	55 (55,6%)	
	Baik	1 (1,0%)	10 (10,1%)	4 (4,0%)	15 (15,2%)	
Responsiveness	Kurang	65 (65,7%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	65 (65,7%)	**0,000**
	Cukup	8 (8,1%)	19 (19,2%)	4 (4,0%)	31 (31,3%)	
	Baik	0 (0,0%)	3 (3,0%)	0 (0,0%)	3 (3,0%)	
Empathy	Kurang	56 (56,6%)	2 (2,0%)	0 (0,0%)	58 (58,6%)	**0,000**
	Cukup	17 (17,2%)	13 (13,1%)	1 (1,0%)	31 (31,3%)	
	Baik	0 (0,0%)	7 (7,1%)	3 (3,0%)	10 (10,1%)	
Total Keseluruhan		**73 (73,7%)**	**22 (22,2%)**	**4 (4,0%)**	**99 (100,0%)**	

Hasil tabulasi silang pada Tabel 3 memperlihatkan bahwa pada dimensi *reliability*, kelompok responden yang menilai keandalan petugas dalam kategori cukup sebagian besar menyatakan puas sebanyak 45 orang (45,5%), dengan nilai hitung *Pearson Chi-Square* sebesar 50,316 dan *p-value* = 0,000 (< 0,05). Pada dimensi *responsiveness*, diperoleh nilai *Pearson Chi-Square* sebesar 70,628 dengan *p-value* = 0,000 (< 0,05), yang mengonfirmasi adanya hubungan signifikan antara daya tanggap petugas dengan tingkat kepuasan pasien. Sementara itu, pada dimensi *empathy*, hasil pengujian menghasilkan nilai *Pearson Chi-Square* sebesar 56,935 dengan *p-value* = 0,000 (< 0,05). Dengan demikian, seluruh hipotesis alternatif (*Ha*) diterima karena ketiga dimensi kualitas pelayanan terbukti berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Pembahasan

Hasil uji statistik membuktikan bahwa dimensi *reliability* (keandalan) berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di bagian loket pendaftaran Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia (p = 0,000). Keandalan merepresentasikan konsistensi dan akurasi petugas dalam menunaikan layanan sesuai standar prosedur sejak kontak pertama pasien di loket pendaftaran (Sundari, 2021). Di instalasi rawat jalan, pasien sangat bergantung pada kejelasan informasi mengenai tahapan administrasi, kelengkapan berkas penjaminan, serta ketepatan pengarahan menuju poliklinik tujuan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Yulina dan Ginting (2019) yang menyatakan bahwa keandalan petugas dalam memberikan penjelasan prosedur yang akurat dan tidak berbelit-belit berkorelasi nyata dengan kepuasan pasien rawat jalan (p = 0,042). Apabila petugas pendaftaran mampu

memastikan loket beroperasi tepat waktu sesuai jadwal serta memberikan panduan alur lanjutan secara jelas setelah registrasi selesai, kecemasan dan kebingungan pasien dapat ditekan secara efektif.

Selanjutnya, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) juga menunjukkan hubungan yang sangat signifikan terhadap kepuasan pasien (p = 0,000) dengan nilai statistik *Chi-Square* tertinggi di antara ketiga variabel yang diteliti. Daya tanggap mencerminkan kesiapsiagaan petugas dalam membantu pasien, kecepatan memproses registrasi, serta kesungguhan dalam merespons keluhan maupun pertanyaan pasien (Handayany, 2020). Hasil penelitian ini menguatkan temuan Wulandari (2018) serta Natassa dan Afrizah (2017) yang menegaskan bahwa kecepatan tanggapan petugas administrasi menjadi salah satu determinan utama kepuasan pengguna layanan rumah sakit (p = 0,003). Pada praktik pelayanan loket rawat jalan, kepadatan antrean pada jam sibuk pagi hari sering kali memicu keluhan pasien. Oleh karena itu, kemampuan petugas untuk sigap menyimak kendala pasien dan memberikan jawaban yang solutif tanpa membiarkan pasien menunggu dalam ketidakpastian sangat menentukan evaluasi mutu layanan secara keseluruhan.

Dimensi ketiga, yakni *empathy* (empati), turut terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan (p = 0,000). Empati dalam pelayanan kesehatan diwujudkan melalui sikap santun, pemberian salam, perhatian tulus terhadap kondisi pasien, perlakuan yang adil tanpa diskriminasi status sosial maupun jenis kepesertaan pembiayaan, serta penggunaan bahasa yang mudah dipahami oleh berbagai latar belakang pendidikan pasien (Handayany, 2020; Sundari, 2021). Hasil ini selaras dengan studi Nurheda et al. (2018) yang melaporkan bahwa perhatian dan kepedulian interpersonal petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (p = 0,001). Mengingat sebagian besar pasien rawat jalan berada pada kelompok usia dewasa madya hingga pralansia dengan tingkat pendidikan menengah, pendekatan komunikasi yang sabar, hangat, dan bebas istilah teknis yang membingungkan menjadi kunci utama dalam membangun kenyamanan psikologis pasien di loket pendaftaran.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian di bagian loket pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia Tahun 2026, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* (p = 0,000), *responsiveness* (p = 0,000), dan *empathy* (p = 0,000) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Manajemen rumah sakit disarankan untuk menyusun standar komunikasi informasi alur layanan pascaregistrasi agar lebih mudah dipahami pasien, mengevaluasi manajemen antrean pada jam sibuk guna mempercepat daya tanggap petugas, serta mengadakan pelatihan komunikasi efektif dan pelayanan prima bagi seluruh staf TPPRJ. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji variabel organisasi maupun sistem antrean digital yang turut memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan.

REFERENCES

Handayany, G. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*. Uwais Inspirasi Indonesia.

Indra, I. M., & Cahyaningrum, I. (2019). *Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian*. Deepublish.

Kasmiati, Sumarni, Metasari, A. R., Sasmita, A., Fhirawati, Sriwidyastuti, Fauziah, A., Mulfiyanti, D., Susilawati, & Ramadani, F. (2023). *Pengantar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Tohar Media.

Muhammad, I. (2012). *Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan*. Citapustaka Media Perintis.

Mukrimaa, S. S., Nurdyansyah, Fahyuni, E. F., Yulia Citra, A., & Schulz, N. D. (2016). Perkembangan dan Peningkatan Jasa. *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 6(8), 128.

Natassa, J., & Afrizah. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Tk IV 01.07.04 Pekanbaru. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 3(4), 145–150.

Norawati, S., & Fahraini. (2022). *Determinan Komitmen dan Kinerja Karyawan pada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)*. Penerbit Adab.

Nurheda, Usman, & Rusman, A. D. P. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang. *Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan*, 1(3), 185–196.

Putri, R., Rosmalia, D., Fahmi, Sihombing, P. R., Siregar, S., Suardika, I. K., Warsitasari, W. D., Akbar, H., & Rismayani. (2022). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.

Ramadhana, D. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Selama Pandemi Covid-19 di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep* [Skripsi]. Universitas Hasanuddin.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sundari, E. (2021). *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*. Karya Bestari.

Wangi, R. J. M. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Tahun 2017* [Skripsi]. STIKES Bhakti Husada Mulia.

Wardani, D. K. (2020). *Pengujian Hipotesis (Deskriptif, Komparatif dan Asosiatif)*. LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.

Wardani, N. I., Kusuma, D. C. R., Handayani, E. Y., Nugrawati, N., Saleh, U. K. S., Kartini, Hutomo, C. S., Abdullah, V. I., Argaheni, N. B., Oktavianis, & Sahara, R. M. (2022). *Mutu Pelayanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*. PT Global Eksekutif Teknologi.

Wasis. (2006). *Pedoman Riset Praktis untuk Profesi Perawat*. EGC.

Wulandari, A. R. C. (2018). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Haji Makassar* [Skripsi]. Universitas Hasanuddin.

Yani, R. W. E., Handayani, A. T. W., Kiswaluyo, Hadnyanawati, H., & Dwiatmoko, S. (2021). *Buku Ajar Praktek Kerja Lapangan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. UPT Penerbitan Universitas Jember.

Yulina, & Ginting, R. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Belawan. *Jurnal Kesehatan Global*, 2(2), 75–82.

Zandroto, D. (2023). *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Bagian Loket Pendaftaran di Puskesmas Hiliweto Gido Tahun 2023* [Skripsi]. Institut Kesehatan Helvetia.