

The Influence of Registration Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty at the Summersari Community Health Center UPTD

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di UPTD Puskesmas Summersari

Eka Setyowati^a, Harmawan Teguh Saputra^b, Hanif Hadinata Utama^c, Roro Aditya Novi Wardhani^d

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas PGRI Argopuro
Jember^{a,b,c,d}

ekasetyo6585@gmail.com^a, wa0n3.saputra@gmail.com^b, hanif281086@gmail.com^c,
roroadityanoviwardhani@gmail.com^d

Abstract

The registration service is the initial stage that shapes patients' first impressions of the quality of health center services and greatly determines their overall service experience. A slow, uninformative, and unempathetic registration process has the potential to reduce patient satisfaction and willingness to return. This study aims to analyze the effect of registration service quality on patient satisfaction and loyalty at the Summersari Community Health Center. The study used a quantitative approach with an explanatory design and involved 83 respondents selected through simple random sampling. Data were collected using a Likert scale questionnaire and analyzed using simple linear regression. The results showed that the quality of registration services had a positive and significant effect on patient satisfaction with a regression coefficient of $\beta = 0.62$ and an influence contribution of 38 percent ($R^2 = 0.38$). In addition, the quality of registration services also had a positive and significant effect on patient loyalty with a value of $\beta = 0.55$ and an influence contribution of 31 percent ($R^2 = 0.31$). These findings indicate that fast, clear, friendly registration services, supported by adequate facilities, can increase patient comfort, trust, and commitment to return to use the services and recommend the Community Health Center to others. Therefore, improving the quality of registration services is an important strategy in building patient satisfaction and loyalty in a sustainable manner.

Keywords: Health Services, Community Health Center, Registration Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Service Quality, Primary Care, Health Administration, Patient Experience

Abstrak

Pelayanan pendaftaran merupakan tahap awal yang membentuk kesan pertama pasien terhadap mutu layanan Puskesmas dan sangat menentukan pengalaman pelayanan secara keseluruhan. Proses pendaftaran yang lambat, kurang informatif, dan minim empati berpotensi menurunkan kepuasan serta keinginan pasien untuk kembali. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di UPTD Puskesmas Summersari. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori dan melibatkan 83 responden yang dipilih melalui simple random sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berskala Likert dan dianalisis dengan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien regresi sebesar $\beta = 0,62$ dan kontribusi pengaruh sebesar 38 persen ($R^2 = 0,38$). Selain itu, kualitas pelayanan pendaftaran juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai $\beta = 0,55$ dan kontribusi pengaruh sebesar 31 persen ($R^2 = 0,31$). Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran yang cepat, jelas, ramah, serta didukung fasilitas yang memadai mampu meningkatkan rasa nyaman, kepercayaan, dan komitmen pasien untuk kembali menggunakan layanan serta merekomendasikan Puskesmas kepada orang lain. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran menjadi strategi penting dalam membangun kepuasan dan loyalitas pasien secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, Puskesmas, Kualitas Pendaftaran, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Service Quality, Pelayanan Primer, Administrasi Kesehatan, Pengalaman Pasien

1. Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan masyarakat karena setiap individu berhak memperoleh layanan yang cepat, mudah, dan bermutu (Calundu, 2025). Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memegang peran penting dalam menyediakan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Anita dkk., 2019). Mutu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kualitas tindakan medis, tetapi juga oleh proses administratif yang menjadi bagian awal dari perjalanan pasien, terutama pada tahap pendaftaran (Erinaputri dkk., 2023). Pada tahap inilah pasien pertama kali berinteraksi dengan petugas dan membentuk persepsi awal mengenai profesionalisme serta kenyamanan layanan Kesehatan (Capriani & Rismayana, 2025).

Kualitas pelayanan pada proses pendaftaran sering menjadi penentu apakah pasien akan merasa nyaman atau justru menemui kendala sejak awal (Nartin dkk., 2025). Penelitian yang dilakukan oleh (Hendayana dkk., 2021) menunjukkan bahwa aspek kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kejelasan informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian (Walukow dkk., 2019) di Puskesmas Pineleng, yang membuktikan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL, seperti *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangibles*, memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Kondisi ini diperkuat oleh penelitian (Askarila & Kholidah, 2024) yang menyatakan bahwa antrean panjang, prosedur yang tidak tertata, serta komunikasi petugas yang kurang optimal dapat menurunkan tingkat kepuasan dan membuat pasien enggan kembali. Kepuasan pasien sendiri menjadi indikator penting keberhasilan layanan kesehatan karena menunjukkan sejauh mana harapan pasien terpenuhi. Ketika pasien merasa dihargai, dilayani dengan ramah, dan dipandu dengan jelas pada tahap pendaftaran, mereka akan membentuk persepsi positif terhadap layanan secara keseluruhan. Persepsi tersebut kemudian berpengaruh pada loyalitas pasien, yaitu kemauan untuk kembali menggunakan layanan dan memberikan rekomendasi kepada orang lain (Faizah dkk., 2024).

Dalam konteks UPTD Puskesmas Summersari, tantangan pada tahap pendaftaran semakin terasa seiring meningkatnya jumlah kunjungan pasien setiap bulan. Observasi lapangan memperlihatkan adanya antrean panjang, fasilitas administrasi yang terbatas, waktu tunggu yang berubah-ubah, serta interaksi petugas yang masih belum merata kualitasnya. Situasi ini berpotensi mengurangi kenyamanan pasien dan memengaruhi pengalaman mereka secara keseluruhan. Padahal, keberhasilan pelayanan kesehatan di tingkat pertama sangat ditentukan oleh bagaimana pasien diperlakukan sejak pertama kali memasuki fasilitas tersebut. Walaupun isu mengenai kualitas layanan pendaftaran telah banyak diteliti, terdapat sejumlah keterbatasan yang menunjukkan bahwa topik ini masih perlu ditelaah lebih dalam. Beberapa penelitian sebelumnya hanya menyoroti satu aspek tertentu seperti waktu tunggu atau pemanfaatan teknologi digital (Isprasetya dkk., 2025). Penelitian lainnya berfokus pada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien tanpa melihat dampaknya pada loyalitas (Saputro dkk., 2024). Selain itu, aspek psikologis dan emosional pasien yang meliputi kenyamanan, persepsi dihargai, dan kepercayaan pada petugas belum banyak dijadikan fokus utama, padahal faktor-faktor tersebut memengaruhi loyalitas jangka panjang. Di Puskesmas dengan jumlah kunjungan tinggi, seperti UPTD Puskesmas Summersari, penelitian yang mengkaji hubungan antara kualitas pendaftaran, kepuasan, dan loyalitas pasien masih sangat terbatas.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana kualitas pelayanan pendaftaran memengaruhi kepuasan dan bagaimana kualitas pelayanan tersebut berkontribusi terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien serta menguji pengaruh kualitas layanan tersebut terhadap loyalitas pasien di UPTD Puskesmas Summersari. Pertanyaan utama yang ingin dijawab adalah apakah kualitas pelayanan pendaftaran berdampak pada kepuasan pasien dan apakah kualitas tersebut juga berpengaruh pada loyalitas mereka.

Secara akademik, penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas dalam konteks layanan kesehatan primer. Secara praktis, hasilnya diharapkan dapat menjadi dasar bagi pihak Puskesmas Summersari untuk melakukan perbaikan layanan, seperti optimalisasi sistem antrean, peningkatan kompetensi petugas pendaftaran, penyederhanaan prosedur administrasi, serta perbaikan sarana prasarana ruang pendaftaran. Dengan memahami bagaimana kualitas pelayanan pendaftaran membentuk pengalaman pasien, Puskesmas dapat merancang strategi peningkatan layanan yang lebih terarah dan berkelanjutan. Bagian ini juga akan menjadi dasar bagi penyusunan tinjauan pustaka, metodologi penelitian, hingga analisis hasil pada bagian selanjutnya.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di UPTD Puskesmas Summersari. Data penelitian bersumber dari data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner berskala Likert kepada 83 pasien yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling dari populasi sebanyak 500 pasien, serta data sekunder yang berasal dari dokumen Puskesmas dan literatur ilmiah terkait. Analisis data dilakukan secara deskriptif dan inferensial melalui uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment dan uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha. Hubungan antarvariabel dianalisis menggunakan uji korelasi Pearson, sedangkan pengujian pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan dan loyalitas pasien dilakukan dengan analisis regresi linier sederhana menggunakan persamaan $Y = a + bX + e$, di mana Y merupakan variabel terikat, X variabel bebas, a konstanta, b koefisien regresi, dan e adalah error.

3. Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini terdiri dari pasien yang menggunakan layanan di Puskesmas Summersari, Jember dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 83 responden.

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden dalam penelitian ini di dapatkan dari hasil penelitian kuesioner berdasarkan jenis kelamin pasien.

Tabel 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki – laki	26	31,33%
2	Perempuan	57	68,67%

Total	83	100
--------------	----	-----

Berdasarkan tabel 1, mayoritas responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan dengan total 57 orang atau 68,67% dari total responden, sedangkan responden laki – laki berjumlah 26 orang atau sebesar 31,33%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien di Puskesmas Summersari didominasi oleh kalangan perempuan.

Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Responden dalam penelitian ini di dapatkan dari hasil persebaran kuesioner berdasarkan usia pasien di Puskesmas Summersari.

Tabel 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	19-44	36	43,37%
2	45-59	44	53,01%
3	60-70	3	3,61%
Total		83	100

Berdasarkan tabel 2, mayoritas responden berada dalam rentang usia 45-59 tahun sebesar 44 orang atau 53,01% dari total responden kelompok usia ini mendominasi karena pada umumnya merupakan usia produktif yang biasanya menggunakan layanan kesehatan. Sementara itu, terdapat 36 orang atau 43,37% dengan umur 19-44 tahun, dan hanya 3 orang atau 3,61% yang berada pada kelompok usia 60-70 tahun. Dapat dilihat, bahwasannya hal tersebut menunjukkan sebagian besar pasien Puskesmas Summersari berada di kalangan usia produktif yang kemungkinan sering menggunakan layanan kesehatan seperti di poli umum maupun lainnya.

Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung Puskesmas

Responden dalam penelitian ini didapatkan dari hasil persebaran kuesioner berdasarkan frekuensi berkunjung Puskesmas Summersari.

Tabel 3. Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

No	Frekuensi Kunjungan	Frekuensi	Persentase
1	2-3 KALI	34	40.96%
2	> 3 KALI	54	59.04%
Total		83	100

Berdasarkan tabel 3, frekuensi kunjungan pasien ke Puskesmas Summersari Jember, mayoritas responden melakukan kunjungan lebih dari 3 kali sebanyak 54% atau 59.04% dari total responden. Sementara 2-3 kali sebesar 34 orang atau 40.96%. Hal ini menunjukkan tingginya tingkat kunjungan ulang pasien yang diduga karena kebutuhan berkelanjutan dalam mendapatkan layanan kesehatan dan pengobatan di Puskesmas tersebut. Tingginya frekuensi kunjungan ini menggambarkan bahwa pasien cukup intensif memanfaatkan fasilitas dan layanan kesehatan di Puskesmas Summersari, yang kemungkinan juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Data ini penting sebagai indikator pola pemanfaatan layanan kesehatan di puskesmas serta dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan sistem pelayanan agar lebih efektif dan efisien.

Hasil Pengujian Instrumen

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 83 responden atau pasien. Deskripsi hasil dari kuesioner tersebut dapat dilihat pada tabel rekapitulasi data yang tercantum dalam lampiran. Seluruh data yang telah terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS for windows versi 25.

Hasil Pengujian Validitas

Analisis data dilakukan dengan mengkorelasikan skor masing – masing indikator (Faktor) dengan total skor keseluruhan instrumen. Berdasarkan jumlah sampel sebanyak 83 responden dengan tingkat signifikansi 5%, nilai r-tabel yang digunakan sebesar 0.220. suatu indikator dinyatakan valid apabila nilai *Person Correlation* – nya melebihi angka 0,3. begitupun sebaliknya, jika nilai korelasi dibawah 0,3, maka indikator tersebut dianggap tidak valid dan tidak layak digunakan dalam pengukuran.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

No	Kuisisioner	R Hitung	Kriteria r	Sig	Ket
1	Pelayanan Pendaftaran (X)				
	Pertanyaan 1	0.663	0,3	0.000	Valid
	Pertanyaan 2	0.853	0,3	0.000	Valid
	Pertanyaan 3	0.944	0,3	0.000	Valid
	Pertanyaan 4	0.696	0,3	0.000	Valid
	Pertanyaan 5	0.905	0,3	0.000	Valid
2	Kepuasan Pasien (Y1)				
	Pertanyaan 1	0.815	0,3	0.000	Valid
	Pertanyaan 2	0.895	0,3	0.000	Valid
	Pertanyaan 3	0.870	0,3	0.000	Valid
	Pertanyaan 4	0.891	0,3	0.000	Valid
	Pertanyaan 5	0.708	0,3	0.000	Valid
3	Loyalitas Pasien (Y2)				
	Pertanyaan 1	0.585	0,3	0.000	Valid
	Pertanyaan 2	0.926	0,3	0.000	Valid
	Pertanyaan 3	0.911	0,3	0.000	Valid

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji validitas terhadap kuesioner menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki koefisien korelasi yang valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai korelasi yang secara signifikan lebih besar dari batas minimal yang telah ditetapkan dalam kriteria penelitian, yaitu sebesar 0,3. Dengan demikian, uji validitas mengonfirmasi bahwa seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi standar kelayakan sebagai alat ukur. Instrumen tersebut dinilai mampu mengakses data yang relevan dan layak digunakan karena efektif dalam menggali informasi yang dibutuhkan dalam konteks penelitian.

Hasil Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan mengacu pada nilai koefisien *Cronbach's Alpha*. suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan melebihi nilai batas kritis yang telah ditetapkan. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing – masing variabel disajikan dalam tabel dibawah ini.

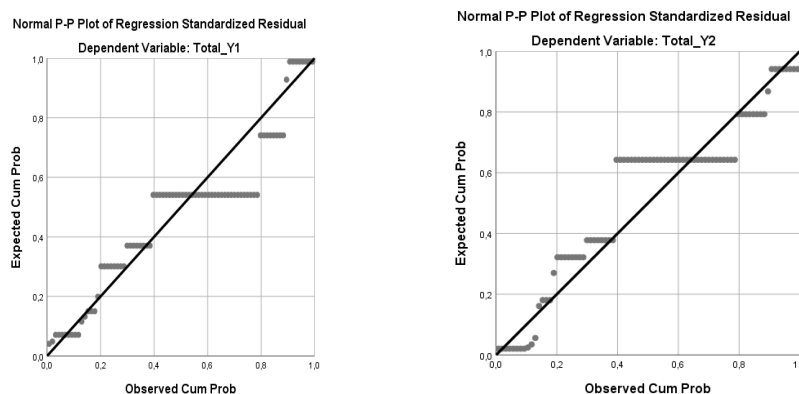
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
Pelayanan Pendaftaran	0.719	0,601-0,80	Reliabel
Kepuasan Pasien	0.525	0,401 – 0,60	Cukup Reliabel
Loyalitas Pasien	0.760	0,601-0,80	Reliabel

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian ini, variabel pelayanan pendaftaran menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.719 yang berada pada rentang 0.601 sampai 0.80 sehingga dinyatakan reliabel. Variabel kepuasan pasien memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.525 yang berada pada kategori 0.401 sampai 0.60 sehingga termasuk cukup reliabel. Selanjutnya variabel loyalitas pasien menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.760 yang berada pada rentang 0.601 sampai 0.80 sehingga dapat dikategorikan reliabel. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian memiliki konsistensi internal yang memadai dan layak dijadikan alat pengumpulan data.

Uji Normalitas Data

Menurut (Sunnyoto & Admojo, 2014) tujuan utama dari uji normalitas adalah memastikan apakah data yang diperoleh memiliki pola distribusi yang sesuai dengan distribusi normal. Salah satu metode yang sering digunakan untuk menilai normalitas adalah dengan menampilkan data dalam bentuk grafik. Terdapat dua pendekatan umum dalam pengujian ini, yaitu dengan menilai rasio *skewness* dan kurtosis, serta melalui bantuan grafik scatterplot dan pengamatan terhadap nilai *Asymp-Sig* yang dihasilkan oleh analisis menggunakan SPSS. Suatu data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansinya berada di atas 0.05. Sebaliknya, jika nilai probabilitas berada di bawah 0.05, maka data dianggap tidak berdistribusi normal. Adapun hasil uji normalitas melalui *scatterplot* disajikan sebagai berikut.

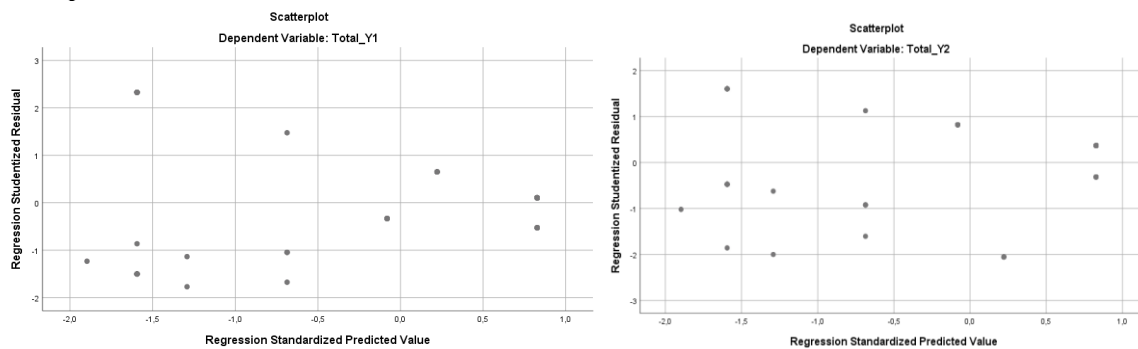
**Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Melalui Scatterplot**

Merujuk pada kedua gambar di atas, pengujian normalitas data dilakukan dengan menggunakan grafik Normal P-P Plot. Hasil visualisasi menunjukkan bahwa titik-titik data tersebar secara merata di sepanjang garis diagonal dan mengikuti arahnya. Pola sebaran ini menunjukkan bahwa data dalam model regresi terdistribusi secara normal.

Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk memastikan bahwa hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y1 dan Y2) membentuk pola hubungan

yang linear. Asumsi linearitas sangat penting dalam analisis regresi karena model regresi hanya akan memberikan hasil yang valid apabila hubungan antar variabel mengikuti garis lurus atau hubungan yang mendekati linear. Apabila hubungan antar variabel bersifat non-linear, maka koefisien regresi yang dihasilkan dapat menjadi bias dan menghasilkan interpretasi yang keliru. Dalam penelitian dengan satu variabel independen dan dua variabel dependen, pengujian linearitas dilakukan secara terpisah pada hubungan $X \rightarrow Y_1$ dan $X \rightarrow Y_2$. dengan menggunakan *Scatterplot* yang diampilkkan dibawah ini.

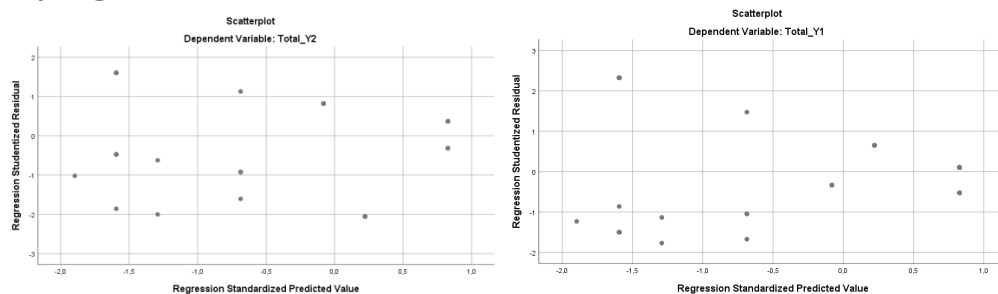


Gambar 2. Hasil Uji Linearitas *Scatterplot*

Melihat gambar diatas, hasil *p-plot* pada model regresi Y1 dan Y2 menunjukkan bahwa titik-titik data menyebar secara acak dan tidak membentuk pola lengkung tertentu. Pola penyebaran yang acak ini mengindikasikan bahwa hubungan antara variabel independen X dengan variabel dependen Y1 dan Y2 bersifat linear. Dengan demikian, asumsi linearitas terpenuhi sehingga analisis regresi dapat dilanjutkan.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah terjadi ketidaksamaan varians residual pada setiap nilai prediksi. Model regresi yang baik harus memenuhi asumsi homoskedastisitas, yaitu varians residual harus konstan. Jika terjadi perubahan pola tertentu pada penyebaran residual, maka muncul heteroskedastisitas yang dapat menyebabkan koefisien regresi menjadi tidak efisien. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan *Scatterplot* antara ZPRED dan SRESID yang ada di bawah ini.



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas *Scatterplot*

Hasil dari gambar di atas, menunjukkan bahwasannya hasil *scatterplot* berupa titik – titik data menyebar secara acak di sekitar garis horizontal dan tidak membentuk pola tertentu seperti mengerucut, melebar, atau melengkung. Pola penyebaran yang acak tersebut menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas. Dengan demikian, asumsi homoskedastisitas terpenuhi pada kedua model regresi, baik untuk hubungan X terhadap Y1 maupun X terhadap Y2.

Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh langsung kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Teknik ini dipilih karena penelitian hanya melibatkan satu variabel bebas sehingga struktur hubungan yang dianalisis bersifat kausal linier. Mengacu pada (Sugiyono, 2017) regresi linier sederhana merupakan pendekatan yang tepat ketika peneliti ingin mengetahui perubahan nilai variabel dependen akibat perubahan satu satuan pada variabel independen. (Ghozali, 2018) juga menegaskan bahwa regresi linier sederhana cocok diterapkan apabila model penelitian tidak melibatkan lebih dari satu prediktor. Berdasarkan konsep tersebut, penelitian ini mengembangkan dua model regresi: pertama, model yang menguji pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran (X) terhadap kepuasan pasien (Y1); kedua, model yang menguji pengaruh variabel X terhadap loyalitas pasien (Y2).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien

Hasil Pengujian dan Persamaan Regresi

Hasil analisis menunjukkan bahwa konstanta untuk model Y1 adalah **13,955**, sementara koefisien regresi bernilai **0,435**. Berdasarkan nilai tersebut, persamaan regresi dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y_1 = 13,955 + 0,435X + e$$

Persamaan ini mengandung makna bahwa jika kualitas pelayanan pendaftaran berada pada nilai nol (dalam konteks matematis), maka nilai dasar kepuasan pasien adalah 13,955. Meskipun nilai nol tidak terjadi dalam kenyataan, konstanta ini menggambarkan baseline kepuasan yang terbentuk tanpa mempertimbangkan variasi kualitas pelayanan. Koefisien regresi **0,435** menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan pendaftaran akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar **0,435 poin**. Secara matematis, hubungan ini bersifat linear dan positif.

Uji Signifikansi Pengaruh

Signifikansi pengaruh diuji melalui uji t. Hasil SPSS menunjukkan nilai **t-hitung = 8,079**. Untuk membandingkannya dengan nilai t-tabel, digunakan derajat kebebasan (df) = $n - k = 82 - 2 = 80$. Dengan $\alpha = 5\%$, nilai t-tabel adalah **1,989**.

Perbandingannya adalah:

$$t_{hitung} = 8,079 > t_{tabel} = 1,989$$

Selain itu, nilai signifikansi pada output SPSS adalah **0,000**, yang berarti lebih kecil dari 0,05.

$$0,000 < 0,05$$

Kedua hasil tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran **berpengaruh signifikan** terhadap kepuasan pasien. Secara statistik, probabilitas kesalahan dalam menyimpulkan adanya pengaruh ini kurang dari 0,1%.

Kekuatan Pengaruh Berdasarkan R dan R²

Nilai korelasi R untuk model ini adalah **0,670**. Nilai tersebut berada dalam kategori **kuat** karena berada pada rentang 0,60–0,79. Artinya, hubungan linear antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien cukup kuat dan stabil. Sementara itu, nilai **R Square = 0,449**, yang berarti:

$$R^2 = 0,449 \times 100\% = 44,9\%$$

Dengan demikian, **44,9% variasi kepuasan pasien dijelaskan oleh kualitas pelayanan pendaftaran**, sedangkan **55,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain**, seperti keramahan tenaga medis, kecepatan penanganan klinis, kenyamanan fasilitas, dan pengalaman layanan sebelumnya. Berdasarkan hal di atas, menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran berperan sebagai pintu awal yang membentuk persepsi dan pengalaman pasien di Puskesmas Sumbersari. Layanan yang cepat, jelas, tidak berbelit-belit, dan ramah berkontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan pasien. Dengan kata lain, kualitas pelayanan administratif memiliki dampak psikologis yang signifikan sehingga perbaikan kecil di bagian pendaftaran dapat langsung meningkatkan indeks kepuasan secara keseluruhan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran terhadap Loyalitas Pasien Hasil Pengujian dan Persamaan Regresi

Untuk model loyalitas (Y2), hasil pengolahan SPSS menunjukkan nilai konstanta **8,911** dan koefisien regresi **0,222**. Persamaan regresi disusun sebagai berikut:

$$Y_2 = 8,911 + 0,222X + e$$

Konstanta sebesar 8,911 menggambarkan nilai dasar loyalitas pasien sebelum mempertimbangkan kualitas pelayanan pendaftaran. Sementara itu, koefisien regresi **0,222** menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan kualitas pelayanan pendaftaran akan meningkatkan loyalitas pasien sebesar **0,222 poin**, yang mengindikasikan hubungan yang positif, tetapi lebih lemah dibandingkan model kepuasan.

Uji Signifikansi Pengaruh

Nilai **t-hitung pada model ini adalah 4,466**, dengan t-tabel sebesar **1,989** pada $\alpha = 5\%$. Perbandingannya adalah:

$$4,466 > 1,989$$

Selain itu, nilai signifikansi adalah:

$$Sig = 0,000 < 0,05$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran **berpengaruh signifikan** terhadap loyalitas pasien. Pengaruhnya benar-benar terjadi dan bukan hasil kebetulan statistik.

Kekuatan Pengaruh Berdasarkan R dan R²

Nilai R untuk model Y2 adalah **0,447**, yang berada dalam kategori **sedang** (0,40–0,59). Artinya, hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien tidak sekuat hubungan terhadap kepuasan.

Nilai **R Square = 0,200**, sehingga:

$$R^2 = 0,200 \times 100\% = 20,0\%$$

Dengan demikian, kualitas pelayanan pendaftaran menjelaskan **20% variasi loyalitas pasien**, sementara **80% sisanya dipengaruhi faktor lain**, seperti kualitas layanan medis, pengalaman pelayanan sebelumnya, kepercayaan terhadap tenaga kesehatan, serta reputasi puskesmas.

Berdasarkan hal di atas, hasil ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan pendaftaran berdampak pada loyalitas pasien, namun pengaruhnya tidak sebesar dampaknya terhadap kepuasan. Loyalitas merupakan variabel yang lebih kompleks karena dipengaruhi oleh pengalaman layanan dalam jangka panjang. Pelayanan pendaftaran tetap berperan penting sebagai faktor pendukung awal, tetapi

rasa setia pasien untuk kembali berobat dan merekomendasikan puskesmas sangat dipengaruhi kualitas klinis, kenyamanan fasilitas, dan hubungan interpersonal dengan tenaga kesehatan.

Kualitas Pelayanan Pendaftaran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran di Puskesmas Sumbersari berada pada kategori sangat baik, dengan rata-rata penilaian 6,85 pada skala *Likert*. Temuan ini menegaskan bahwa aspek pelayanan administratif di puskesmas telah berjalan efektif, terutama pada indikator kecepatan dan kesiapan petugas dengan nilai tertinggi 7,46. Kecepatan pelayanan menjadi elemen penting dalam konteks layanan kesehatan karena menentukan kelancaran alur selanjutnya, seperti pemanggilan pasien di poli dan durasi tunggu keseluruhan. Keramahan, kesopanan, dan kemampuan petugas memberikan informasi juga dinilai baik, yang menunjukkan adanya interaksi interpersonal yang positif antara petugas administrasi dan pasien. Walaupun demikian, indikator ruang tunggu mendapatkan nilai terendah 6,35, yang mengindikasikan perlunya peningkatan kenyamanan fasilitas fisik agar pengalaman menunggu menjadi lebih baik. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan pendaftaran di Puskesmas Sumbersari dapat dikatakan berfungsi optimal sebagai pintu awal pelayanan kesehatan dan berkontribusi pada pembentukan persepsi positif pasien terhadap sistem pelayanan puskesmas.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dalam penelitian ini berada pada level tinggi dengan nilai rata-rata 7,87, menandakan bahwa mayoritas pasien merasa pelayanan pendaftaran telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Indikator dengan nilai tertinggi adalah *"keramahan petugas pendaftaran"* dengan skor 10,35, memperlihatkan bahwa aspek interpersonal menjadi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan. Interaksi pertama antara pasien dan petugas sangat memengaruhi persepsi awal terhadap mutu pelayanan puskesmas. Pasien mengapresiasi sikap ramah, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi. Namun demikian, pernyataan *"Secara keseluruhan, saya puas terhadap pelayanan pendaftaran"* mendapat skor lebih rendah dibanding indikator lain, yakni 7,11, menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan, terutama pada alur administrasi, ketersediaan fasilitas pendukung, dan sistem antrian. Meskipun demikian, hasil keseluruhan menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran Puskesmas Sumbersari mampu memberikan pengalaman positif bagi sebagian besar pasien dan memenuhi harapan mereka.

Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien juga tergolong tinggi dengan nilai rata-rata 7,15, menunjukkan bahwa secara umum pasien memiliki komitmen untuk kembali menggunakan layanan Puskesmas Sumbersari. Indikator tertinggi adalah *"Saya akan kembali jika membutuhkan layanan kesehatan"* dengan skor 7,35, yang mengindikasikan adanya kepercayaan yang kuat terhadap layanan puskesmas. Namun, indikator *"Saya tetap akan menggunakan layanan puskesmas ini meskipun ada fasilitas kesehatan lain"* memperoleh nilai paling rendah 7,03, menunjukkan bahwa sebagian pasien memiliki kecenderungan membandingkan puskesmas dengan fasilitas kesehatan lain. Hal ini wajar mengingat Puskesmas Sumbersari berada di kawasan perkotaan dengan banyak alternatif layanan kesehatan. Oleh karena itu, loyalitas pasien tidak hanya ditentukan

oleh pelayanan pendaftaran, tetapi juga kualitas layanan klinis, kenyamanan fasilitas, dan hubungan interpersonal dengan tenaga kesehatan. Meski demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien tetap memilih puskesmas ini sebagai tempat layanan kesehatan utama mereka.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan

Hasil regresi linier menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $t\text{-hitung} = 8,079 > t\text{-tabel} = 1,989$, serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien regresi sebesar 0,435 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien. Nilai korelasi $R = 0,670$ menandakan hubungan kuat, sementara nilai $R^2 = 0,449$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran menjelaskan 44,9% variasi kepuasan pasien. Secara teoritis, hasil ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry (SERVQUAL), yang menyatakan bahwa keandalan, empati, dan jaminan petugas berpengaruh langsung terhadap kepuasan. Dalam konteks Puskesmas Sumbersari, keberhasilan pelayanan pendaftaran yang cepat, informatif, dan ramah memberikan kontribusi besar terhadap pembentukan kepuasan awal pasien. Dengan demikian, kualitas pelayanan administratif terbukti menjadi prediktor signifikan kepuasan pasien pada tahap awal pelayanan kesehatan.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien

Pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran terhadap loyalitas pasien juga signifikan, dibuktikan dengan $t\text{-hitung} = 4,466 > t\text{-tabel} = 1,989$, dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien regresi bernilai 0,222, menunjukkan pengaruh positif, meskipun tidak sekuat pengaruh terhadap kepuasan. Nilai korelasi $R = 0,447$ menunjukkan hubungan sedang, sementara $R^2 = 0,200$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran hanya menjelaskan 20% variasi loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien lebih kompleks dan dipengaruhi oleh banyak faktor lain, termasuk kualitas layanan medis, kenyamanan ruang pelayanan, kepercayaan terhadap tenaga kesehatan, dan pengalaman layanan jangka panjang. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran tetap menjadi faktor awal yang memengaruhi persepsi dan kepercayaan pasien. Ketepatan informasi, keramahan petugas, dan efisiensi sistem administrasi dapat memperkuat keinginan pasien untuk kembali dan merekomendasikan puskesmas kepada orang lain.

Implikasi Manajerial terhadap Puskesmas Sumbersari

Temuan penelitian ini membawa implikasi penting bagi manajemen Puskesmas Sumbersari. Pertama, peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran perlu terus diperkuat karena terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Pelatihan petugas dalam hal komunikasi interpersonal, kecepatan pelayanan, serta kemampuan memberikan informasi secara jelas perlu dilakukan secara berkelanjutan. Kedua, aspek kenyamanan ruang tunggu yang mendapat skor lebih rendah perlu diperbaiki, misalnya melalui pengaturan ulang ruang, penambahan kursi, peningkatan kebersihan, dan penataan lingkungan yang lebih kondusif. Ketiga, sistem antrian yang lebih modern, seperti antrian digital atau pemanggilan elektronik, dapat meningkatkan efisiensi layanan dan mengurangi waktu tunggu.

Keempat, untuk meningkatkan loyalitas, puskesmas perlu meningkatkan kualitas layanan klinis serta memperkuat hubungan interpersonal antara tenaga medis dan pasien, karena loyalitas bergantung pada keseluruhan pengalaman pelayanan, bukan hanya proses pendaftaran. Secara keseluruhan, implikasi manajerial ini menunjukkan bahwa investasi pada kualitas pelayanan pendaftaran dan pengalaman pasien secara menyeluruh akan memberikan dampak positif terhadap keberlanjutan layanan Puskesmas Summersari dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan tingkat pertama.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Summersari. Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar $\beta = 0,62$ dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,38, yang berarti bahwa kualitas pelayanan pendaftaran mampu menjelaskan sebesar 38 persen variasi kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pendaftaran yang dirasakan pasien, khususnya dalam hal kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, sikap petugas, dan kenyamanan fasilitas, maka tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat secara nyata berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh. Selain itu, hasil analisis juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Nilai koefisien regresi yang diperoleh sebesar $\beta = 0,55$ dengan nilai R^2 sebesar 0,31 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran berkontribusi sebesar 31 persen terhadap pembentukan loyalitas pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa pengalaman positif pasien sejak tahap pendaftaran mendorong munculnya keinginan untuk kembali menggunakan layanan Puskesmas serta kesediaan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Dengan demikian, berdasarkan hasil uji korelasi dan regresi yang dilakukan, kualitas pelayanan pendaftaran terbukti menjadi faktor empiris yang berperan penting dalam meningkatkan kepuasan sekaligus loyalitas pasien di UPTD Puskesmas Summersari.

5. Daftar Pustaka

- Anita, B., Febriawati, H., & Yandrizal. (2019). *Puskesmas Dan Jaminan Kesehatan Nasional*. Deepublish.
- Askarila, A. A., & Kholidah, D. (2024). Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batu Kota Batu. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia (JIKI)*, 10(2), 95–102.
- Calundu, R. (2025). Efektivitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Tingkat Pemahaman Hidup Sehat Masyarakat Pedesaan Di Sulawesi Selatan. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 5(2), 153–163. <https://doi.org/10.55182/jtp.v5i2.552>
- Capriani, D., & Rismayana. (2025). Peran Tenaga Kesehatan dalam Meningkatkan Derajat Kesehatan Ibu dan Anak di Fasilitas Pelayanan Dasar: *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(11), 7432–7437. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i11.7485>
- Erinaputri, N., Listiani, R., Pramudyawardani, F. D., & Istanti, N. D. (2023). Peran Puskesmas Untuk Mencapai Universal Health Coverage di Indonesia: Literature Review. *Jurnal Medika Nusantara*, 1(2), 190–199. <https://doi.org/10.59680/medika.v1i2.310>

- Faizah, H., Anjasmari, N. M. M., & Hasbiyah, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Guntung Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(3), 902–912.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Statistik Analisis Multivariate (Edisi 9)*. Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendayana, A. F., Febiana, C., & Ismanda, S. N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(3), 93–101.
- Isprasatia, A. E., Nurmalasari, I., warga Kusuma, A. S., Ramdani, D., & Setiawan, A. (2025). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) terhadap Efisiensi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(8), 2533. <https://doi.org/10.59141/cerdika.v5i8.2808>
- Nartin, N., Rama, M. I., & Dilla, S. (2025). Implementasi Pelayanan Publik Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Mowewe Kabupaten Kolaka Timur. *Jurnal Intellect Dan Cendekiawan Nusantara*, 2(4), 6335–6348.
- Saputro, A. H., Rochmawati, I., & Saleha, E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Poli Penyakit dalam Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(5), 1707–1717.
- Sugiyono, F. X. (2017). *Neraca Pembayaran: Konsep, Metodologi dan Penerapan* (Vol. 4). Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia. [https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=6qLWDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Sugiyono+\(2017\),+&ots=HSQI4jsKnw&sig=ZPqfzDIgjs9MaSzPHQFX2g549Vc](https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=6qLWDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Sugiyono+(2017),+&ots=HSQI4jsKnw&sig=ZPqfzDIgjs9MaSzPHQFX2g549Vc)
- Sunyoto, D., & Admojo, T. (2014). *Konsep dasar riset pemasaran dan perilaku konsumen*.
- Walukow, D. N., Rumayar, A. A., & Kandou, G. D. (2019). Hubungan kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *Kesmas*, 8(4), 62–66.