

## FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI KLINIK ASRI DENTAL CARE KOTA PALEMBANG TAHUN 2025

Achmad Faisal Rizal<sup>1</sup>, Eti Sumarni<sup>2</sup>, Henni Febriawati<sup>3</sup>, Zulaikha Agustinawati<sup>4</sup>,  
Tresna Fatmawati<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Program Studi Administrasi Kesehatan Stikes Al-Su'aibah Palembang  
corresponding author: [faisalety85@gmail.com](mailto:faisalety85@gmail.com)

### ABSTRAK

**Latar Belakang :** Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan, termasuk klinik gigi swasta. Namun, masih banyak pasien yang merasa pelayanannya belum optimal, terutama dalam aspek pengalaman awal pelayanan seperti status kunjungan dan metode pendaftaran. Permasalahan ini menjadi penting mengingat meningkatnya harapan masyarakat terhadap pelayanan yang efisien dan responsif, namun belum diimbangi dengan sistem pelayanan yang memadai. Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh status pasien dan cara mendaftar terhadap kepuasan pasien di Klinik Asri Dental Care Kota Palembang tahun 2025.

**Metode** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional. Sampel penelitian berjumlah 81 responden yang dipilih secara purposive. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji Chi-Square.

**Hasil** univariat menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah pasien baru (66,7%), menggunakan cara pendaftaran online (51,9%), dan merasa cukup puas terhadap pelayanan (53,1%). Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara status pasien dengan kepuasan ( $p = 0,000$ ), namun tidak terdapat hubungan signifikan antara cara mendaftar dengan kepuasan ( $p = 0,142$ ).

**Kesimpulan** Penelitian ini menyimpulkan bahwa status pasien berpengaruh terhadap tingkat kepuasan, sedangkan cara mendaftar tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Disarankan agar pelayanan bagi pasien baru ditingkatkan dengan pendekatan komunikasi yang lebih informatif dan empatik sejak awal interaksi.

**Kata kunci:** Cara Mendaftar Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan, Status Pasien

### ABSTRACT

**Background :** Patient satisfaction is an important indicator in evaluating the quality of services in healthcare facilities, including private dental clinics. However, many patients still feel that the services are not optimal, particularly in terms of the initial service experience such as visit status and registration method. This issue is important considering the increasing public expectations for efficient and responsive services, which are not yet matched by an adequate service system. This study aimed to determine the effect of patient status and registration method on patient satisfaction at Asri Dental Care Clinic in Palembang in 2025.

**Method:** *This research employed a quantitative approach with a cross-sectional design. The sample consisted of 81 respondents selected using purposive sampling. Data were collected using a questionnaire and analyzed using the Chi-Square test.*

**Results:** *The univariate analysis showed that the majority of respondents were new patients (66.7%), used online registration (51.9%), and were moderately satisfied with the services (53.1%). The bivariate analysis indicated a significant relationship between patient status and satisfaction ( $p = 0.000$ ), but no significant relationship between registration method and satisfaction ( $p = 0.142$ ).*

**Conclusion:** *This study concludes that patient status influences the level of satisfaction, whereas the registration method does not show a significant effect. It is recommended that services for new patients be improved through a more informative and empathetic communication approach from the initial point of interaction*

**Keywords:** *Registration Method, Patient Satisfaction, Health Services, Patient Status*

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam sistem pelayanan kesehatan, karena secara langsung mencerminkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima. Pasien yang merasa puas cenderung lebih loyal, bersedia merekomendasikan layanan kepada orang lain, dan memberikan kepercayaan berkelanjutan kepada fasilitas kesehatan tersebut (Sagay et al., 2023). Dalam konteks pelayanan gigi, yang memerlukan interaksi langsung antara pasien dan tenaga medis, kepuasan pasien bahkan lebih sensitif terhadap faktor-faktor seperti kecepatan layanan, kenyamanan fasilitas, serta sikap tenaga medis (Gustini & Susilawati, 2022).

Klinik Asri Dental Care merupakan salah satu fasilitas kesehatan gigi yang cukup populer di Kota Palembang. Berdasarkan data kunjungan selama triwulan pertama tahun 2025, tercatat lebih dari 1.000 pasien datang setiap bulan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gigi. Tingginya angka kunjungan ini merupakan indikator keberhasilan dari sisi kepercayaan masyarakat, namun juga menimbulkan tantangan tersendiri dalam pengelolaan sistem pelayanan, terutama pada aspek awal layanan seperti sistem pendaftaran dan waktu tunggu (Muchtar et al., 2025). Pada sistem pelayanan kesehatan masa kini, kesan pertama yang dirasakan pasien ketika berurusan dengan layanan

administratif seperti proses pendaftaran, kerap menjadi faktor yang memengaruhi penilaian mereka terhadap mutu layanan klinik secara menyeluruh (Imran et al., 2023)

Dua faktor yang sangat menentukan kualitas pengalaman awal pasien adalah status pasien (apakah pasien tersebut baru atau lama) dan cara pendaftaran (melalui sistem langsung/tatap muka atau secara daring/online). Pasien lama biasanya telah mengenal sistem pelayanan, termasuk alur registrasi dan waktu layanan, sehingga cenderung merasa lebih nyaman dan puas. Sebaliknya, pasien baru seringkali mengalami ketidakjelasan informasi dan ketidaknyamanan karena tidak familiar dengan sistem yang berlaku, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap kepuasan mereka (Yanuarti, Febriawati, et al., 2021).

Di era digital, banyak fasilitas kesehatan mulai menerapkan sistem pendaftaran online guna mengurangi antrian dan mempercepat proses pelayanan. Namun, sistem ini masih menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan akses teknologi oleh sebagian pasien, kurangnya petunjuk penggunaan aplikasi, serta keterbatasan respon dari pihak klinik terhadap kendala teknis yang dialami pasien (Rupawan et al., 2025). Apabila tidak ditangani dengan baik, sistem ini justru dapat menimbulkan rasa tidak puas

dan frustrasi bagi pasien. Studi oleh (Muchtar et al., 2025) bahkan menunjukkan bahwa tahap awal pelayanan seperti pendaftaran memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi pasien terhadap mutu layanan secara keseluruhan. Selain itu, peningkatan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan profesional menjadi tantangan tersendiri bagi klinik-klinik gigi. Pasien tidak lagi hanya menginginkan pelayanan medis yang kompeten, tetapi juga pelayanan non-medis yang efisien dan ramah. Menurut penelitian (Dilah et al., 2024), dimensi non-medis seperti komunikasi, informasi, dan kemudahan akses berperan besar dalam membentuk persepsi puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menyoroti pentingnya aspek awal pelayanan dalam membentuk persepsi kepuasan pasien. Penelitian oleh Prasetya dan (Deniswara et al., 2024) menunjukkan bahwa kemudahan akses pada sistem pendaftaran digital meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan klinik. Selain itu, studi oleh (Bernadette & Loisa, 2025) menemukan bahwa pasien baru cenderung memberikan penilaian yang lebih kritis terhadap pelayanan jika tidak disertai dengan komunikasi awal yang jelas dan empatik. Hasil serupa juga diungkap oleh Suryani dan (Sulistiyowati et al., 2024) bahwa integrasi sistem pendaftaran online dengan layanan tatap muka perlu diimbangi dengan kesiapan tenaga administrasi dalam menghadapi pasien baru agar tercipta kepuasan yang merata antara pasien baru dan lama. Penambahan aspek ini dalam kajian pelayanan kesehatan gigi swasta diharapkan dapat memberikan sudut pandang baru dalam pengembangan mutu layanan berbasis pengalaman awal pasien. Penelitian ini menjadi penting untuk memberikan gambaran mengenai sejauh mana status pasien dan cara pendaftaran berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Klinik Asri Dental Care

Palembang. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi pengelola klinik dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, khususnya dalam mengelola proses interaksi awal dengan pasien.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional, yakni pengumpulan data dilakukan hanya pada satu waktu tertentu untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (status pasien dan cara mendaftar) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien). Pendekatan ini dinilai efisien dalam menganalisis hubungan sebab-akibat dalam waktu singkat serta relevan untuk studi pelayanan kesehatan yang bersifat dinamis.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang melakukan kunjungan ke Klinik Asri Dental Care Palembang selama bulan Maret 2025, dengan total sebanyak 1.013 pasien. Sampel penelitian berjumlah 81 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat presisi 10%. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*, yaitu metode pengambilan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan berada di lokasi penelitian dan memenuhi kriteria inklusi, yaitu pasien berusia di atas 17 tahun, mampu membaca dan menulis, serta bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang tidak memenuhi syarat usia dan tidak bersedia berpartisipasi. Teknik ini dianggap praktis untuk penelitian lapangan dengan keterbatasan waktu dan sumber daya (Rahmawati et al., 2024).

Penelitian dilakukan di Klinik Asri Dental Care yang berlokasi di Jalan Sukabangun II KM 6,5 Kota Palembang, selama periode Januari hingga Juni 2025, Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner tertutup yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas

sebelumnya. Penyusunan kuesioner mengacu pada lima dimensi SERVQUAL menurut Parasuraman, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), yang secara umum dianggap mewakili indikator kualitas pelayanan, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan gigi (Meta et al., 2024).

Teknik pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan metode wawancara terpandu dan pengisian kuesioner oleh responden, dimana setiap responden terlebih dahulu diberikan penjelasan mengenai maksud dan tujuan

penelitian serta diberikan hak untuk menolak berpartisipasi sesuai dengan prinsip etika penelitian kesehatan di Indonesia (Departemen Kesehatan RI, 2021). Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis univariat untuk melihat distribusi frekuensi masing-masing variabel, serta analisis bivariat untuk menguji hubungan antara variabel independen dan dependen menggunakan uji chi-square dengan tingkat kemaknaan 0,05. Seluruh proses analisis dilakukan menggunakan aplikasi SPSS, yang sesuai digunakan dalam pengolahan data kategori dan pengujian hubungan antar variabel nominal (Pratama, 2021).

### HASIL

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di Klinik Asri Dental Care Kota Palembang pada tahun 2025, dengan fokus pada dua variabel independen, yaitu status pasien (baru atau lama) dan cara mendaftar (online atau offline). Data diperoleh dari 81 responden yang dipilih secara purposive sesuai dengan kriteria inklusi dalam penelitian. Analisis data dilakukan melalui pendekatan statistik deskriptif untuk melihat distribusi frekuensi setiap variabel, dan dilanjutkan dengan analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan kepuasan pasien. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak klinik dalam meningkatkan mutu layanan yang diberikan.

	Total	81	100,0%
Kepuasan Pasien	Puas	38	46,9%
	Cukup	43	53,1%
	Puas		
	Total	81	100,0%

Berdasarkan hasil analisis univariat, diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini merupakan pasien baru, yaitu sebanyak 54 orang (66,7%), sedangkan pasien lama hanya sebanyak 27 orang (33,3%). Hal ini menunjukkan bahwa Klinik Asri Dental Care lebih banyak dikunjungi oleh pasien yang baru pertama kali datang atau yang belum memiliki riwayat pelayanan sebelumnya. Dari segi cara mendaftar, sebanyak 42 responden (51,9%) melakukan pendaftaran secara online, sementara 39 orang (48,1%) menggunakan metode pendaftaran langsung (offline). Persentase yang hampir seimbang ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan pendaftaran sudah mulai diterima oleh pasien, namun layanan konvensional tetap masih digunakan secara signifikan. Sedangkan pada variabel kepuasan pasien berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, sebanyak 38 responden (46,9%) menyatakan puas, dan 43 responden (53,1%) menyatakan cukup puas. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa cukup puas terhadap

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status Pasien dan Cara Mendaftar

Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Status Pasien	Lama	27	33,3%
	Baru	54	66,7%
	Total	81	100,0%
Cara Mendaftar	Online	42	51,9%
	Offline	39	48,1%

pelayanan yang diberikan, namun belum mencapai tingkat kepuasan penuh, yang mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas layanan untuk mencapai standar kepuasan pasien yang lebih optimal.

Tabel 2. Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		P Value
	Puas		Cukup Puas				
	N	%	N	%	N	%	
<b>Status Pasien</b>							
Lama	2	85,2	4	14,8	27	100	0,0
	3	%		%			
Baru	1	27,8	3	72,2	54	100	
	5	%	9	%			
<b>Total</b>	3	46,9	4	53,1	81	100	
	8	%	3	%		%	
<b>Cara Mendaftar</b>							
Online	2	54,8	1	45,2	42	100	0,1
	3	%	9	%			
Offline	1	38,5	2	61,5	39	100	
	5	%	4	%			
<b>Total</b>	3	46,9	4	53,1	81	100	
	8	%	3	%	(100 %)	%	

Hasil analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara status pasien dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Asri Dental Care. Dari 27 pasien lama, sebanyak 23 orang (85,2%) menyatakan puas, dan hanya 4 orang (14,8%) menyatakan cukup puas. Sebaliknya, dari 54 pasien baru, hanya 15 orang (27,8%) yang merasa puas dan sebanyak 39 orang (72,2%) merasa cukup puas. Hasil uji Chi-Square menunjukkan bahwa perbedaan ini signifikan secara statistik, dengan nilai  $P Value = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), yang mengindikasikan bahwa status pasien memiliki pengaruh yang nyata terhadap tingkat kepuasan. Sementara itu, untuk variabel cara mendaftar, hasil analisis menunjukkan bahwa dari 42 pasien yang menggunakan pendaftaran online, sebanyak 23 orang (54,8%) menyatakan puas dan 19 orang (45,2%) cukup puas. Pada kelompok pasien yang

mendaftar secara offline, hanya 15 orang (38,5%) merasa puas dan 24 orang (61,5%) cukup puas. Meskipun tampak perbedaan secara persentase, namun uji statistik menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara cara mendaftar dengan kepuasan pasien, dengan  $P Value = 0,142$  ( $p > 0,05$ ). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa status pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, sedangkan cara mendaftar belum menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik dalam penelitian ini.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Status Pasien terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara status pasien dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan di Klinik Asri Dental Care, dengan nilai  $P Value$  sebesar 0,000. Dari 27 pasien lama, sebanyak 85,2% merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan dari 54 pasien baru, hanya 27,8% yang menyatakan puas. Data ini memperlihatkan bahwa pasien lama memiliki tingkat kepuasan yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan pasien baru.

Tingginya kepuasan pasien lama dapat disebabkan oleh faktor keterbiasaan terhadap sistem pelayanan, pengalaman sebelumnya yang positif, serta adanya hubungan interpersonal yang telah terjalin antara pasien dan tenaga kesehatan. Pasien yang sudah beberapa kali mengakses layanan di klinik cenderung lebih memahami alur pelayanan, mengenal staf medis, dan memiliki ekspektasi yang lebih realistis terhadap hasil pelayanan yang diterima. Studi terbaru menunjukkan bahwa pengalaman kunjungan sebelumnya secara signifikan memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan, karena pasien lama cenderung membangun kepercayaan lebih tinggi terhadap tenaga kesehatan dan lebih toleran terhadap ketidaksesuaian kecil selama proses pelayanan (Ichsan & Alfandari, 2025). Selain itu, faktor

kedekatan emosional dan komunikasi yang konsisten dari kunjungan sebelumnya dapat memperkuat loyalitas dan kepuasan pasien dalam jangka panjang (Aribowo et al., 2024).

Selain itu, kepercayaan (*trust*) menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien lama. Ketika pasien merasa yakin terhadap kompetensi dan integritas tenaga kesehatan, maka rasa puas akan lebih mudah tercapai. Keterlibatan emosional dan komunikasi terapeutik antara petugas dan pasien secara langsung meningkatkan kepuasan, khususnya pada pasien yang sudah lama menjalani perawatan di suatu fasilitas layanan kesehatan. Relasi yang terbangun dari waktu ke waktu menciptakan kenyamanan psikologis dan loyalitas terhadap pelayanan klinik (Prihatini et al., 2024).

Sementara itu, rendahnya tingkat kepuasan pada pasien baru kemungkinan dipengaruhi oleh ekspektasi awal yang tinggi namun tidak terpenuhi sepenuhnya. Pasien baru cenderung datang dengan harapan pelayanan yang cepat, profesional, dan nyaman, namun jika mereka menghadapi hambatan seperti ketidakjelasan alur pelayanan, waktu tunggu yang lama, atau kurangnya penjelasan dari tenaga medis, maka hal tersebut dapat menurunkan kepuasan mereka secara drastis (Ericka Pradhani et al., 2024). Selain itu, pasien baru juga mungkin merasa canggung atau tidak familiar dengan suasana dan prosedur klinik, yang secara tidak langsung memengaruhi penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan.

Fenomena ini juga didukung oleh penelitian (Primasari & Nazeli, 2025), yang menyebutkan bahwa pengalaman pertama dalam layanan kesehatan merupakan momen yang sangat krusial dalam membentuk persepsi jangka panjang terhadap institusi tersebut. Bila pelayanan awal tidak sesuai harapan, maka kemungkinan besar pasien tidak akan

kembali atau bahkan menyebarkan penilaian negatif kepada orang lain.

Temuan ini juga sejalan dengan studi yang dilakukan oleh (Primasari & Nazeli, 2025), yang menyatakan bahwa pasien lama memiliki kecenderungan untuk merasa lebih puas karena telah memiliki pengalaman sebelumnya yang baik dan telah menyesuaikan ekspektasi terhadap kualitas pelayanan. Mereka juga menyebutkan bahwa pasien lama lebih toleran terhadap kekurangan teknis karena sudah memiliki keyakinan terhadap kompetensi tenaga medis dan kenyamanan fasilitas yang disediakan. Hal ini menjelaskan mengapa pasien baru lebih kritis dan lebih sensitif terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

Selain itu, menurut Kartika et al. (2019), faktor emosional seperti rasa aman dan keterhubungan sosial berperan besar dalam memengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang sering berkunjung memiliki rasa percaya dan koneksi emosional dengan staf medis, sehingga pengalaman kunjungan menjadi lebih positif. Hubungan personal ini jarang dimiliki oleh pasien baru, yang pada umumnya masih berada pada tahap pencarian kenyamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang tersedia. Oleh karena itu, pelayanan yang hanya menekankan aspek teknis tanpa memperhatikan pendekatan interpersonal seringkali gagal memenuhi harapan pasien baru.

Faktor lain yang juga perlu diperhatikan adalah persepsi mengenai keadilan dan kesetaraan dalam pelayanan. Sebuah studi oleh (Primasari & Nazeli, 2025) menyebutkan bahwa pasien yang merasa diperlakukan adil dan dihargai oleh tenaga kesehatan cenderung melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, terutama mereka yang sudah pernah mendapatkan pelayanan serupa sebelumnya. Dalam hal ini, pasien lama mungkin merasa lebih diperhatikan karena adanya hubungan yang telah terbentuk sebelumnya, sedangkan pasien baru dapat

merasakan kesan kurang diperhatikan atau dianggap asing oleh petugas.

Dari sudut pandang manajemen mutu pelayanan, hasil ini memberikan implikasi bahwa klinik harus menyediakan pendekatan pelayanan yang berbeda untuk pasien baru dan lama, dengan menekankan komunikasi yang empatik, pemberian informasi yang lengkap, dan pelayanan awal yang berkualitas pada kunjungan pertama. Dengan demikian, Klinik Asri Dental Care tidak hanya mempertahankan loyalitas pasien lama, tetapi juga mampu membangun kepuasan sejak awal untuk menciptakan pasien baru yang berpotensi menjadi pelanggan tetap.

### **Hubungan Cara Mendaftar dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil analisis bivariat dalam penelitian ini, diketahui bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara cara mendaftar dengan kepuasan pasien di Klinik Asri Dental Care Kota Palembang, dengan nilai *P Value* sebesar 0,142 ( $p > 0,05$ ). Meskipun secara deskriptif terlihat bahwa pasien yang mendaftar secara online memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi (54,8%) dibandingkan pasien yang mendaftar secara offline (38,5%), namun perbedaan ini tidak cukup kuat secara statistik untuk disimpulkan sebagai hubungan yang signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun sistem pendaftaran online menawarkan kemudahan dan efisiensi, pengalaman pelayanan secara menyeluruh tetap menjadi faktor yang lebih menentukan dalam membentuk kepuasan pasien (Febriawati, 2022).

Dalam konteks pelayanan kesehatan, cara pendaftaran hanya merupakan salah satu bagian dari proses administratif awal, yang secara langsung tidak menyentuh aspek layanan medis inti. Banyak pasien yang merasa dimudahkan dengan pendaftaran online, terutama dalam menghindari antrean atau mengefisienkan waktu. Namun, apabila pengalaman mereka setelah masuk ke dalam sistem

pelayanan tidak memenuhi ekspektasi, seperti lamanya waktu tunggu, kurangnya informasi, atau pelayanan yang tidak ramah, maka kepuasan tetap tidak tercapai secara menyeluruh (Yulianti & Febriawati, 2020). Oleh karena itu, fokus utama peningkatan mutu pelayanan tidak cukup hanya dengan modernisasi sistem administrasi, melainkan harus dibarengi dengan peningkatan kualitas pada tahap pelayanan inti.

kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis seperti sistem pendaftaran, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan. Dimensi-dimensi penting dalam pelayanan seperti empati, ketanggapan, dan kepercayaan masih menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan pasien secara keseluruhan (Febriawati et al., 2025). Sistem pendaftaran online memang dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas, namun belum tentu mampu menggantikan pengalaman emosional dan interpersonal yang dialami pasien saat berinteraksi langsung dengan petugas layanan. Jika tidak dibarengi dengan pelayanan lanjutan yang ramah, komunikatif, dan profesional, maka penerapan teknologi hanya akan menjadi alat bantu administratif yang tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan (Bernadette & Loisa, 2025).

Hal ini juga sejalan dengan studi oleh Pradana (2021) yang menyatakan bahwa penerapan sistem pendaftaran online memang mampu mempercepat proses administrasi, namun tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien jika tidak diiringi dengan kecepatan pelayanan medis dan keramahan tenaga kesehatan. Bahkan, pada beberapa kasus, sistem online justru menjadi sumber stres bagi pasien lansia atau mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi digital. Oleh karena itu, sistem digital tidak boleh berdiri sendiri tanpa dukungan edukasi pengguna dan pelayanan langsung yang tetap berkualitas.

Lebih lanjut, penelitian (Yanuarti, Febriawati, et al., 2021) menunjukkan bahwa hubungan emosional antara pasien dan tenaga kesehatan merupakan komponen kunci dalam membentuk kepuasan pasien secara menyeluruh. Pasien yang merasa didengar, dihargai, dan diberi informasi yang jelas oleh petugas, cenderung merasa puas meskipun mereka mendaftar secara manual. Sebaliknya, pasien yang mendaftar dengan cara modern namun dilayani secara terburu-buru atau tidak hangat, bisa saja merasa kecewa.

Temuan serupa juga disampaikan oleh (Febriawati et al., 2021) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh kualitas interaksi selama proses pelayanan dibandingkan dengan kemudahan dalam mengakses layanan. Meskipun digitalisasi menjadi tuntutan zaman, pendekatan personal dan komunikasi tetap menjadi kebutuhan utama pasien dalam memperoleh layanan kesehatan yang bermutu.

Dalam perspektif manajemen pelayanan, klinik sebaiknya tidak hanya berfokus pada optimalisasi sistem pendaftaran, tetapi juga memperhatikan aspek seperti pelatihan petugas dalam menyambut dan melayani pasien, kualitas komunikasi antar staf dan pasien, serta jaminan informasi yang jelas dan transparan. Komunikasi terapeutik memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien, bahkan lebih besar dari sekadar proses administratif seperti pendaftaran (Yanuarti, Oktavidiati, et al., 2021)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa cara mendaftar memang dapat memengaruhi persepsi awal pasien, tetapi bukan satu-satunya dan bukan yang paling menentukan dalam membentuk kepuasan. Klinik perlu mengembangkan strategi pelayanan yang menyeluruh dan terintegrasi, dengan tetap mengedepankan aspek-aspek interpersonal dan profesionalitas dalam seluruh

rangkaian pelayanan. Sistem digital harus dianggap sebagai alat bantu, bukan sebagai inti dari kualitas layanan itu sendiri.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 81 responden di Klinik Asri Dental Care Kota Palembang tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien merupakan pasien baru dan lebih banyak menggunakan metode pendaftaran online. Namun, tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan masih berada pada kategori cukup puas. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara status pasien dengan tingkat kepuasan, di mana pasien lama cenderung lebih puas dibandingkan pasien baru. Sebaliknya, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara cara mendaftar (online maupun offline) dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan langsung dan pengalaman selama menerima layanan lebih menentukan tingkat kepuasan pasien dibandingkan dengan metode pendaftaran yang digunakan.

## **SARAN**

Disarankan agar pihak klinik memberikan perhatian khusus terhadap pasien baru, termasuk dalam hal komunikasi dan pemberian informasi yang memadai agar pengalaman pertama mereka berkesan positif. Klinik juga sebaiknya tetap mengembangkan sistem pendaftaran online, namun harus dibarengi dengan peningkatan kualitas pelayanan langsung, seperti kecepatan pelayanan, keramahan staf, serta kenyamanan fasilitas. Pelatihan komunikasi interpersonal bagi tenaga medis dan staf administrasi perlu ditingkatkan agar dapat menghadirkan layanan yang lebih empatik dan profesional. Selain itu, penelitian lanjutan dengan jumlah sampel yang lebih besar dan penambahan variabel lain seperti jenis pelayanan, biaya, dan waktu tunggu juga dianjurkan guna memperoleh pemahaman

yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti berterima kasih kepada semua yang mendukung, menginspirasi, dan membantu menyelesaikan penelitian ini, termasuk responden yang telah bersedia berpartisipasi hingga akhir.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aribowo, K., Purwanda, E., Sri Rahmi, A., Studi Magister Manajemen, P., Sangga Buana Ypkp Bandung, U., & Aribowo Universitas Sangga Buana Ypkp Bandung, K. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 5(01), 58–68. <http://www.journal.cattleyadf.org/index.php/Jasmien/article/view/787>
- Bernadette, K., & Loisa, R. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi dokter-pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(1), 1–12. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i1.33831>
- Deniswara, P., Handayani, N., & Wahyudi, B. (2024). Analisis Faktor Pemasaran Digital yang Berpengaruh Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Klinik Diana Medika Bekasi. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(1), 765–778.
- Dilah, N., Sriyani Windarti, Mangindara, Reski Dewi Pratiwi, Nurintan Malik, & Megawati. (2024). Analisis Pengaruh Pemasaran Digital Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar Tahun 2023. *Public Health And Medicine Journal*, 2(2), 37–47. <https://doi.org/10.59583/pama.v2i2.106>
- Ericka Pradhani, H., Nursanti, E., Priyasmanu, T., & Studi Teknik Industri S-, P. (2024). Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Sumberpucung. *Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, 7(1), 117–122.
- Febriawati, H., Meirinasari, R., Adhinata, F., & Angraini, W. (2025). Hubungan Perencanaan (P1) Terhadap Capaian Program KIA-KB di Puskesmas Kota Bengkulu. *Al-Su'aibah Midwifery Journal*, 3(1).
- Febriawati, H., Yanuarti, R., & Yandrizar. (2021). Tingkat Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu Tahun 2020. *Window of Health*, 4(3), 238–247.
- Gustini, F., & Susilawati. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit TK. III 03.06.01 Ciremai Denkesyah 03.04.03 Cirebon. *Jurnal JMeRS*, 1(3).
- Ichsan, R., & Alfiandari, A. D. (2025). Keterkaitan Antara Pengalaman Pasien, Kepuasan Pasien, Dan Loyalitas Pasien: Perspektif Manajemen Layanan Kesehatan. *Indonesian Journal of Business and Management*, 7(2), 340–344. <https://doi.org/10.35965/jbm.v7i2.5952>
- Imran, H., Niakurniawati, & Nasri. (2023). Hubungan komunikasi terapeutik terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. *Jurnal SAGO*, 5(1), 267–272.
- Meta, R., Sulaksana, T., Industri, T., & Al-aitaam, U. S. (2024). Pengukuran Kualitas Pelayanan Teknisi Manufaktur Terhadap Kepuasan Operator Mesin Manufaktur Menggunakan Metode Service Quality ( Servqual ). *Journal Of Social Science Research Volume*, 4(4), 5380–5396.

- Muchtar, A., Adnan, A. A., Hamid, H., Herman, D., Publik, J. A., Muhammadiyah, U., Rappang, S., Pemerintah, J. I., Muhammadiyah, U., & Rappang, S. (2025). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Digitalisasi Pelayanan Kesehatan: Studi Di UPT RSUD Arifin Nu'mang Rappang. *JMIAP*, 7(2), 157–164.
- Prihatini, R. P., Suprpto, S. I., & Wardani, R. (2024). Analisis Kualitas Komunikasi Antara Dokter ke Pasien, Kepercayaan Pasien pada Dokter dan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto. *JIRK: Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(4), 1993–2002.
- Primasari, M., & Nazeli, B. (2025). From Scores to Strategy: Strategic Recommendations Based on Patient Satisfaction Survey at dr . Nurdin Wahid Primary Inpatient Clinic Dari Angka ke Arah: Rekomendasi Strategis Berdasarkan Survei Kepuasan di Klinik dr . Nurdin Wahid. *IJSHR*, 1(2), 1–26.
- Rahmawati, A., Halimah, N., Karmawan, K., & Setiawan, A. A. (2024). Optimalisasi Teknik Wawancara Dalam Penelitian Field Research Melalui Pelatihan Berbasis Participatory Action Research Pada Mahasiswa Lapas Pemuda Kelas IIA Tangerang. *Jurnal Abdimas Prakasa Dakara*, 4(2), 135–142. <https://doi.org/10.37640/japd.v4i2.2100>
- Rupawan, R. S., Fadilah, Z., & Febriansyah. (2025). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Publik di Era Digital: Studi Kasus Pendaftaran Online di Puskesmas Pasiran Jaya. *Komsospol*, 5(1), 55–65. <https://jurnal.umko.ac.id/index.php/komsospol/article/view/1570>
- Sagay, J. M., Darwita, R. R., & Novrinda, H. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Hermina Manado. *e-GiGi*, 11(2), 196–205. <https://doi.org/10.35790/eg.v11i2.45625>
- Sulistiyowati, R., Pratama, R., Krisna, D. Y., Lestari, G. C., & Gunawan, S. (2024). Upaya Untuk Meningkatkan Efisiensi Sistem Informasi Pendaftaran Online Dalam Layanan Pada Rsab Harapan Kita Dengan Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Informatika dan Komputasi: Media Bahasan, Analisa dan Aplikasi*, 18(1), 1–6. <https://doi.org/10.56956/jiki.v18i1.282>
- Yanuarti, R., Febriawati, H., Angraini, W., Pratiwi, B. A., & Wati, N. (2021). Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(2), 49–59. <https://doi.org/10.31539/jka.v3i2.3071>
- Yanuarti, R., Oktavidiati, E., Febriawati, H., & Oktarianita, O. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.31539/jka.v3i1.2311>