Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit (MARSI)
Vol. 10 No 4, Oktober 2026
https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI
E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9341

HUBUNGAN PELAKSANAAN STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL PENDAFTARAN PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS TALANG BANJAR KOTA JAMBI

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE IMPLEMENTATION OF PATIENT REGISTRATION STANDARD OPERATIONAL PROCEDURES AND OUTPATIENT SATISFACTION AT TALANG BANJAR PUBLIC HEALTH CENTER, JAMBI CITY

Hardi Saputra[1], Reny Pordaningish[2], dan Erna Elfrida[2]
[1]Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih Jambi
[2]Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih Jambi
ardisaputra210304@gmail.com

ABSTRAK

Pelaksanaan *Standar Prosedur Operasional* (SPO) pendaftaran merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas karena dapat mendukung pelayanan yang cepat, tepat, dan teratur serta meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pelaksanaan SPO pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Talang Banjar Kota Jambi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis explanatory research dan desain cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 30 pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner skala Likert berdasarkan dimensi SERVQUAL, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan uji Korelasi *Pearson Product Moment*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan SPO pendaftaran dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan berada pada kategori sedang hingga tinggi. Uji Korelasi Pearson Product Moment menghasilkan koefisien korelasi (r) sebesar 0,861 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), yang menunjukkan adanya hubungan sangat kuat, positif, dan signifikan antara pelaksanaan SPO pendaftaran dengan kepuasan pasien. Dengan demikian, pelaksanaan SPO pendaftaran secara konsisten berhubungan dengan meningkatnya kepuasan pasien rawat jalan. Puskesmas perlu mempertahankan kepatuhan terhadap SPO, khususnya dalam ketepatan waktu pelayanan, kejelasan alur pendaftaran, dan kualitas pelayanan petugas untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Kata kunci: Standar Prosedur Operasional; Pendaftaran Pasien; Kepuasan Pasien; Rawat Jalan; SERVQUAL

ABSTRACT

The implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) for registration is a crucial aspect of improving healthcare service quality at Community Health Centers (Puskesmas), as it supports fast, accurate, and organized service delivery while enhancing outpatient satisfaction. This study aimed to determine the relationship between the implementation of registration SOPs and the level of outpatient satisfaction at the Talang Banjar Community Health Center in Jambi City. A quantitative approach was employed, utilizing explanatory research and a cross-sectional design. The study sample consisted of 30 outpatients selected via a total sampling technique. Data was collected through observation, Likert-scale questionnaires based on SERVQUAL dimensions, and document review, and were subsequently analyzed using the Pearson Product Moment Correlation test. The results indicated that both the implementation of registration SOPs and the level of outpatient satisfaction fell within the moderate-to-high range. The Pearson Product Moment Correlation test yielded a correlation coefficient (r) of 0.861 with a significance value of 0.000 ($p < 0.05$), demonstrating a very strong, positive, and significant relationship between the

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9341

implementation of registration SOPs and patient satisfaction. Thus, the implementation of registration SOPs is consistently associated with increased outpatient satisfaction. To enhance healthcare service quality, the Community Health Center needs to maintain adherence to SOPs, particularly regarding service timeliness, the clarity of the registration process, and the quality of staff service.

Keywords : Standard Operational Procedures; Patient Registration; Patient Satisfaction; Outpatient; SERVQUAL

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan kebutuhan dasar masyarakat dan menjadi salah satu prioritas dalam sistem kesehatan. Secara global, kepuasan pasien masih menjadi perhatian, dengan rata-rata kepuasan terhadap layanan kesehatan di negara-negara OECD mencapai 71% pada 2021, sementara waktu tunggu menjadi salah satu indikator penting yang memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan [1]. Di Asia Tenggara, variasi kepuasan terhadap pelayanan publik, termasuk kesehatan, masih menjadi tantangan dalam pencapaian *Universal Health Coverage* (UHC) [2]. Di Indonesia, Kementerian Kesehatan menetapkan standar pelayanan minimal bagi Puskesmas, termasuk waktu tunggu pelayanan rawat jalan maksimal 60 menit dan kepuasan pasien minimal 95% [3]. Namun, hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik, termasuk Puskesmas, masih menghadapi kendala pada aspek kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, dan keramahan petugas [4].

Puskesmas memiliki peran strategis sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang dituntut memberikan pelayanan mudah diakses, cepat, tepat, dan berkesinambungan [5]. Dengan jumlah 10.374 Puskesmas dan lebih dari 300 juta kunjungan rawat jalan setiap tahun, pengelolaan pelayanan yang efektif, khususnya pada unit pendaftaran sebagai pintu awal pelayanan, menjadi sangat penting [6]. Pelayanan pendaftaran tidak hanya berkaitan dengan administrasi, tetapi juga memengaruhi kelancaran alur pelayanan dan persepsi pasien terhadap mutu layanan. Penelitian Pangesti dkk. (2025) menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan hanya mencapai 53,7%, sedangkan kepuasan pada aspek fisik ruang pelayanan hanya 28% [7]. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran masih menjadi salah satu aspek yang perlu diperbaiki.

Pelaksanaan pendaftaran yang tidak sesuai prosedur dapat menyebabkan antrean, keterlambatan, kesalahan administrasi, dan ketidaknyamanan pasien. Rata-rata waktu tunggu pelayanan di Puskesmas berada pada kisaran 45–60 menit, sehingga penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) diperlukan untuk memastikan pelayanan berlangsung sistematis, konsisten, dan terukur [5]. SPO pendaftaran meliputi penerimaan pasien, verifikasi identitas, pencatatan rekam medis, serta pengaturan alur pelayanan yang dapat memengaruhi kepuasan pasien [8]. Penelitian Putri dan Rachman (2022) juga menunjukkan bahwa

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9341

kepatuhan petugas terhadap SPO pendaftaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga penerapan SPO perlu dievaluasi secara berkelanjutan pada fasilitas dengan tingkat kunjungan tinggi [9].

Di Provinsi Jambi, tantangan pelayanan Puskesmas juga masih ditemukan. Profil Kesehatan Provinsi Jambi tahun 2023 mencatat 200 Puskesmas dengan sekitar 3,2 juta kunjungan rawat jalan. Di Kota Jambi, indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas mencapai 78,5 dengan kategori baik, tetapi masih terdapat keluhan mengenai waktu tunggu dan kejelasan informasi pelayanan [10]. Puskesmas Talang Banjar dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki jumlah kunjungan yang tinggi, yaitu 21.456 kunjungan selama Januari–Desember 2025 atau sekitar 1.500 kunjungan per bulan. Tingginya kunjungan tersebut menunjukkan besarnya beban pelayanan pada unit pendaftaran. Selain itu, cakupan kepesertaan JKN di Provinsi Jambi telah mencapai 95,3%, sehingga pasien umum tetap menjadi kelompok yang relevan untuk dikaji dalam menilai kualitas pelayanan internal Puskesmas [11].

Pasien umum menjadi fokus penelitian karena proses pelayanan yang mereka jalani dapat memberikan gambaran terhadap kinerja internal Puskesmas, khususnya kepatuhan petugas dalam menerapkan SPO pendaftaran. Kepuasan pasien umum juga berkaitan dengan persepsi terhadap kecepatan, kejelasan, dan kualitas pelayanan yang diterima. Kondisi awal di Puskesmas Talang Banjar menunjukkan masih adanya permasalahan dalam proses pendaftaran. Observasi Januari 2026 terhadap 22 pasien menemukan bahwa 13 pasien (65%) mengeluhkan waktu tunggu 15–30 menit dan ketidaksesuaian alur pelayanan, sedangkan 9 pasien (45%) mengeluhkan kurangnya kejelasan informasi dari petugas. Selain itu, penerapan komunikasi dan keramahan petugas belum sepenuhnya sesuai dengan SPO. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Pangesti dkk. (2025) yang menunjukkan bahwa aspek *responsiveness* dan *empathy* masih perlu ditingkatkan dalam pelayanan pendaftaran [7].

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai hubungan pelaksanaan Standar Prosedur Operasional pendaftaran dengan kepuasan pasien umum di unit rawat jalan Puskesmas Talang Banjar penting dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan SPO, mengidentifikasi permasalahan pelayanan pendaftaran, serta menjadi dasar rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Talang Banjar Kota Jambi.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research* dan desain *cross-sectional*. Penelitian bersifat replikasi dan pengembangan, yang dilaksanakan di Unit Rawat Jalan Puskesmas Talang Banjar Kota Jambi pada Januari–Juni 2026. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang memperoleh pelayanan pendaftaran di Puskesmas Talang Banjar, dengan jumlah 21.456 pasien berdasarkan data kunjungan Januari–Desember 2025. Besar sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dan diperoleh 29,64 responden yang dibulatkan menjadi 30 responden.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9341

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *consecutive sampling* berdasarkan kriteria inklusi, yaitu pasien umum (non-BPJS) berusia ≥17 tahun, memperoleh pelayanan pendaftaran secara langsung selama periode penelitian, bersedia menjadi responden, serta mampu berkomunikasi, membaca, dan memahami kuesioner.

Data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui observasi dan kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari instansi terkait berupa dokumen SPO pendaftaran rawat jalan, data kunjungan pasien, dan profil Puskesmas Talang Banjar. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Variabel penelitian terdiri atas pelaksanaan SPO pendaftaran sebagai variabel independen (X) dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen (Y). Sebelum analisis, data terlebih dahulu melalui proses *data cleaning*. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik setiap variabel melalui frekuensi dan persentase untuk data kategorik serta mean, standar deviasi, nilai minimum, dan maksimum untuk data numerik. Analisis bivariat digunakan untuk menguji hubungan antara pelaksanaan SPO pendaftaran dan kepuasan pasien menggunakan uji Pearson apabila data berskala interval/rasio dan berdistribusi normal, sedangkan uji Spearman Rank digunakan apabila data tidak berdistribusi normal atau berskala ordinal. Pengujian hipotesis disesuaikan dengan skala dan distribusi data penelitian. Hasil penelitian disajikan secara naratif serta dalam bentuk tabel frekuensi, persentase, hasil uji statistik, dan grafik atau diagram sesuai kebutuhan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Coba Instrumen

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X	X1	0,792	0,361	Valid
	X2	0,788	0,361	Valid
	X3	0,227	0,361	Tidak Valid
	X4	0,797	0,361	Valid
	X5	0,894	0,361	Valid
	X6	0,863	0,361	Valid
	X7	0,130	0,361	Tidak Valid
	X8	0,842	0,361	Valid
	X9	0,864	0,361	Valid
	X10	0,860	0,361	Valid
	X11	0,802	0,361	Valid
	X12	0,885	0,361	Valid
	X13	0,855	0,361	Valid
	X14	0,845	0,361	Valid
	X15	0,764	0,361	Valid
	X16	0,781	0,361	Valid
Y	Y1	0,875	0,361	Valid
	Y2	0,829	0,361	Valid

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9341

Y3	0,765	0,361	Valid
Y4	0,049	0,361	Tidak Valid
Y5	0,863	0,361	Valid
Y6	0,718	0,361	Valid
Y7	0,796	0,361	Valid
Y8	0,840	0,361	Valid
Y9	0,750	0,361	Valid
Y10	0,035	0,361	Tidak Valid
Y11	0,846	0,361	Valid
Y12	0,645	0,361	Valid
Y13	0,796	0,361	Valid
Y14	0,735	0,361	Valid
Y15	0,820	0,361	Valid
Y16	0,803	0,361	Valid

Berdasarkan Tabel 1, pada variabel pelaksanaan SPO pendaftaran (X), dari 16 item terdapat 14 item valid dan 2 item tidak valid, yaitu X3 dan X7. Sementara itu, pada variabel kepuasan pasien (Y), terdapat 14 item valid dan 2 item tidak valid, yaitu Y4 dan Y10. Dengan demikian, dari total 32 item pernyataan, sebanyak 28 item (87,5%) dinyatakan valid dan 4 item (12,5%) dinyatakan tidak valid, sehingga item yang tidak valid perlu dikeluarkan atau tidak digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	n	Keterangan
Pelaksanaan SPO Pendaftaran (X)	0,968	14	Reliabel
Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y)	0,957	14	Reliabel

Berdasarkan Tabel 2, nilai Cronbach's Alpha pada kedua variabel lebih besar dari batas minimum reliabilitas 0,70, sehingga seluruh item pada masing-masing variabel dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi internal yang sangat baik.

Deskripsi Karakteristik Responden

Tabel 3. Distribusi Responden

Karakteristik	Kategori	n	%
Usia	17–25 tahun	5	16,7
	26–35 tahun	6	20,0
	36–45 tahun	10	33,3
	46–55 tahun	4	13,3
	>55 tahun	5	16,7
Jenis Kelamin	Laki-laki	6	20,0
	Perempuan	24	80,0
Pendidikan Terakhir	SD	2	6,7
	SMP	5	16,7
	SMA	12	40,0
	Diploma	4	13,3
	S1	7	23,3
Status Kepesertaan	Pasien umum	30	100,0
Frekuensi Kunjungan	Pertama kali berkunjung	12	40,0

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9341

	Pernah berkunjung (2–5 kali)	8	26,7
	Pernah berkunjung >5 kali	10	33,3
Total		**30**	**100,0**

Berdasarkan Tabel 3, dari 30 pasien umum yang diteliti, kelompok usia terbanyak adalah 36–45 tahun, yaitu 10 responden (33,3%), sedangkan kelompok usia 46–55 tahun merupakan yang paling sedikit, yaitu 4 responden (13,3%). Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 24 orang (80,0%), sedangkan laki-laki sebanyak 6 orang (20,0%). Berdasarkan pendidikan terakhir, responden paling banyak berpendidikan SMA sebanyak 12 orang (40,0%), diikuti S1 sebanyak 7 orang (23,3%), SMP sebanyak 5 orang (16,7%), Diploma sebanyak 4 orang (13,3%), dan SD sebanyak 2 orang (6,7%). Seluruh responden merupakan pasien umum (100,0%) sesuai dengan kriteria penelitian. Berdasarkan frekuensi kunjungan, sebanyak 12 responden (40,0%) merupakan pasien yang pertama kali berkunjung, 8 responden (26,7%) telah berkunjung 2–5 kali, dan 10 responden (33,3%) telah berkunjung lebih dari 5 kali.

Deskripsi Jawaban Responden Per Variabel

Tabel 4. Deskripsi per Indikator

Variabel	Indikator	Item	Pernyataan	Mean	Interpretasi
Pelaksanaan SPO Pendaftaran (X)	Kesesuaian Urutan Langkah Pelayanan	X1	Petugas melayani pasien sesuai dengan urutan alur pendaftaran yang telah ditetapkan.	3,46	Tinggi
		X2	Petugas meminta kartu identitas/kartu berobat pasien sesuai tahapan prosedur yang berlaku.	3,53	Tinggi
		X3	Petugas mengarahkan pasien ke poliklinik tujuan sesuai dengan alur pelayanan yang ditetapkan.	3,43	Tinggi
	Kepatuhan terhadap Standar Waktu Tunggu Pendaftaran	X4	Proses pendaftaran saya diselesaikan dalam waktu yang sesuai dengan standar yang berlaku.	3,40	Tinggi
		X5	Petugas segera melayani saya tanpa membiarkan menunggu terlalu lama di loket pendaftaran.	3,70	Tinggi
		X6	Petugas menyelesaikan seluruh proses pendaftaran secara efisien tanpa penundaan yang tidak perlu.	3,53	Tinggi
	Akurasi dan Kelengkapan Pencatatan Data	X7	Petugas mencatat data identitas saya dengan lengkap dan benar.	3,50	Tinggi
		X8	Petugas memverifikasi status jaminan kesehatan (BPJS/Umum) saya dengan teliti.	3,33	Sedang
		X9	Petugas tidak melakukan kesalahan dalam pencatatan maupun penemuan berkas rekam medis saya.	3,56	Tinggi
		X10	Data yang diinput petugas sesuai dengan identitas dan keluhan yang saya sampaikan.	3,73	Tinggi
	Sikap dan Komunikasi Petugas (Kepatuhan SPO	X11	Petugas bersikap ramah dan sopan saat melayani saya di loket pendaftaran.	3,43	Tinggi
		X12	Petugas menjelaskan informasi dan prosedur pelayanan dengan bahasa yang mudah saya pahami.	3,66	Tinggi
		X13	Petugas menanggapi pertanyaan atau keluhan saya dengan sikap yang baik.	3,46	Tinggi

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9341

	Etika)	X14	Petugas menunjukkan sikap profesional sesuai dengan etika pelayanan yang berlaku.	3,46	Tinggi
Kepuasan Pasien (Y)	*Tangibles* (Bukti Fisik)	Y1	Ruang tunggu pendaftaran bersih dan nyaman.	3,43	Tinggi
		Y2	Meja/loket pendaftaran tertata rapi dan mendukung kenyamanan pelayanan.	3,26	Sedang
		Y3	Papan informasi alur pelayanan pendaftaran mudah dilihat dan dipahami.	3,16	Sedang
	Reliability (Keandalan Pencatatan)	Y4	Pelayanan pendaftaran diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	3,30	Sedang
		Y5	Proses penemuan berkas rekam medis saya berjalan tanpa kesalahan.	3,53	Tinggi
	Responsiveness (Daya Tanggap/ Kecepatan)	Y6	Petugas segera menangani saya begitu tiba di loket pendaftaran.	3,73	Tinggi
		Y7	Petugas cepat tanggap dalam merespons keluhan atau kesulitan yang saya alami.	3,26	Sedang
		Y8	Petugas menunjukkan kesigapan dalam membantu proses pendaftaran saya.	3,30	Sedang
	Assurance (Jaminan)	Y9	Saya merasa yakin bahwa data pribadi saya ditangani secara profesional dan rahasia.	3,30	Sedang
		Y10	Pengetahuan petugas membuat saya percaya terhadap proses pendaftaran yang dijalankan.	3,20	Sedang
	Empathy (Keramahan)	Y11	Petugas menyapa saya dengan ramah saat proses pendaftaran berlangsung.	3,53	Tinggi
		Y12	Petugas menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pasien.	3,40	Sedang
		Y13	Sikap dan bahasa tubuh petugas menunjukkan kepedulian terhadap pasien.	3,50	Tinggi
		Y14	Saya merasa mudah berkomunikasi dengan petugas pendaftaran.	3,60	Tinggi

Berdasarkan Tabel 4, pelaksanaan SPO pendaftaran pada variabel X secara umum menunjukkan penilaian yang tinggi. Pada indikator kesesuaian urutan langkah pelayanan, seluruh item berada pada kategori tinggi dengan mean 3,43–3,53. Indikator kepatuhan terhadap standar waktu tunggu juga seluruhnya berada pada kategori tinggi dengan nilai 3,40–3,70. Pada indikator akurasi dan kelengkapan pencatatan data, tiga item berada pada kategori tinggi dan satu item, yaitu X8, berada pada kategori sedang dengan nilai 3,33. Seluruh item pada indikator sikap dan komunikasi petugas berada pada kategori tinggi dengan nilai 3,43–3,66. Sementara itu, kepuasan pasien menunjukkan hasil yang lebih beragam. Pada indikator tangibles, Y1 berada pada kategori tinggi, sedangkan Y2 dan Y3 berada pada kategori sedang. Pada indikator reliability, Y5 termasuk tinggi dan Y4 sedang. Indikator responsiveness memiliki Y6 dengan kategori tinggi, sedangkan Y7 dan Y8 berada pada kategori sedang. Seluruh item pada indikator assurance berada pada kategori sedang. Adapun indikator empathy menunjukkan dua item berkategori tinggi, yaitu Y11 dan Y13, serta dua item berkategori sedang, yaitu Y12.

Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9341

	Kelas	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Hasil	1	.072	30	.200*	.981	30	.842
	2	.142	30	.124	.972	30	.604

*. This is a lower bound of the true significance.
a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan Tabel 5, hasil menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada Kelas 1 sebesar 0,842 dan Kelas 2 sebesar 0,604. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga data pada kedua kelas dinyatakan berdistribusi normal. Hasil tersebut juga diperkuat oleh uji Kolmogorov-Smirnov yang menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,200 pada Kelas 1 dan 0,124 pada Kelas 2, yang keduanya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, data memenuhi asumsi normalitas dan dapat dilanjutkan ke analisis statistik parametrik sesuai dengan tujuan penelitian.

Uji Korelasi

Tabel 6. Hasil Uji Korelasi Pearson Product Moment

Correlations

		Pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) Pendaftaran	Kepuasan Pasien
Pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) Pendaftaran	Pearson Correlation	1	.861**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.861**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan Tabel 6, hasil menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) pendaftaran dengan kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar r = 0,861 dengan nilai signifikansi p = 0,000 < 0,05. Nilai koefisien tersebut menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel berada pada kategori sangat kuat dan bersifat positif, sehingga semakin baik pelaksanaan SPO pendaftaran, semakin tinggi pula kepuasan pasien. Dengan demikian, H_o ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara pelaksanaan SPO pendaftaran dengan kepuasan pasien umum di Unit Rawat Jalan Puskesmas Talang Banjar Kota Jambi.

PEMBAHASAN

Pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) pendaftaran pasien di Puskesmas Talang Banjar secara umum berada pada kategori baik. Kesesuaian urutan pelayanan memperoleh nilai mean X1 sebesar

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9341

3,46, X2 sebesar 3,53, dan X3 sebesar 3,43, yang menunjukkan bahwa petugas telah menjalankan alur pelayanan sesuai prosedur yang ditetapkan. Penerapan prosedur yang konsisten dapat menciptakan sistem kerja yang lebih terstruktur dan mendukung mutu pelayanan kesehatan [12]. Kepatuhan terhadap SPO juga dapat mencegah kebingungan pasien dan mengurangi ketidakefisienan dalam proses pelayanan [13]. Pada indikator kepatuhan terhadap standar waktu tunggu, nilai mean X4 sebesar 3,40, X5 sebesar 3,70, dan X6 sebesar 3,53 menunjukkan bahwa pelayanan telah berlangsung relatif cepat, terutama pada kemampuan petugas segera melayani pasien [14]. Kondisi tersebut mencerminkan kesiapan petugas dan dukungan sistem administrasi dalam mempercepat proses pendaftaran [15].

Pada aspek akurasi dan kelengkapan pencatatan data, sebagian besar indikator berada pada kategori tinggi, yaitu X7 sebesar 3,50, X9 sebesar 3,56, dan X10 sebesar 3,73. Namun, verifikasi status jaminan kesehatan pada X8 masih berada pada kategori sedang dengan mean 3,33, sehingga aspek ketelitian administrasi masih perlu diperbaiki [16]. Akurasi pencatatan dan verifikasi data penting karena kesalahan administrasi dapat memengaruhi ketepatan pelayanan serta kepercayaan pasien [17]. Sementara itu, sikap dan komunikasi petugas menunjukkan hasil baik dengan nilai X11 sebesar 3,43, X12 sebesar 3,66, X13 sebesar 3,46, dan X14 sebesar 3,46. Nilai tersebut menunjukkan bahwa petugas mampu berkomunikasi dengan baik, khususnya dalam menjelaskan informasi menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Secara keseluruhan, pelaksanaan SPO telah berjalan baik, meskipun verifikasi data, khususnya status jaminan kesehatan, masih perlu ditingkatkan.

Kepuasan pasien rawat jalan secara umum berada pada kategori cukup baik hingga tinggi, tetapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Pada indikator tangible, Y1 memperoleh mean 3,43, sedangkan Y2 sebesar 3,26 dan Y3 sebesar 3,16. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kondisi fisik pelayanan cukup baik, tetapi kerapian loket dan kejelasan informasi pelayanan masih perlu ditingkatkan [18]. Kejelasan media informasi penting karena lingkungan pelayanan yang nyaman dan informasi yang mudah dipahami dapat meningkatkan rasa aman serta persepsi positif pasien [19]. Pada indikator reliability, Y4 memperoleh nilai 3,30 dan Y5 sebesar 3,53, yang menunjukkan bahwa pencatatan dan penemuan rekam medis relatif baik, tetapi ketepatan waktu pelayanan masih belum optimal [20]. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan manajemen waktu dan efisiensi kerja agar pelayanan lebih konsisten dan sesuai harapan pasien [21].

Pada indikator responsiveness, Y6 menjadi nilai tertinggi dengan mean 3,73, sedangkan Y7 sebesar 3,26 dan Y8 sebesar 3,30. Hal ini menunjukkan bahwa petugas cukup sigap ketika pasien pertama datang, tetapi respons terhadap keluhan dan kesulitan pasien masih perlu ditingkatkan [22]. Peningkatan keterampilan komunikasi dan kecepatan merespons kebutuhan pasien diperlukan agar pasien merasa lebih diperhatikan selama proses pelayanan [23]. Pada indikator assurance dan empathy, Y9 sebesar 3,30 dan Y10 sebesar

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9341

3,20 berada pada kategori sedang, sedangkan Y11 sebesar 3,53, Y13 sebesar 3,50, dan Y14 sebesar 3,60 berada pada kategori tinggi; Y12 sebesar 3,40 masih berada pada kategori sedang. Nilai terendah pada Y10 menunjukkan bahwa kepercayaan pasien terhadap pengetahuan petugas masih perlu diperkuat, sementara aspek keramahan dan kemudahan komunikasi telah dinilai baik. Dengan demikian, peningkatan kepuasan pasien perlu diarahkan terutama pada aspek bukti fisik, ketepatan waktu, daya tanggap, kejelasan informasi, dan kepercayaan terhadap kompetensi petugas.

Pelaksanaan SPO memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan pasien karena prosedur yang terstruktur dapat mendukung terciptanya pengalaman pelayanan yang positif. Kesesuaian alur, ketepatan waktu, dan ketelitian pencatatan menjadi unsur penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan [12]. Pelaksanaan SPO yang konsisten juga dapat memperkuat kenyamanan pasien melalui alur pelayanan dan sistem pendaftaran yang lebih tertib [19]. Selain itu, kepatuhan terhadap prosedur dapat meningkatkan keandalan pelayanan melalui ketepatan waktu dan pencatatan data yang lebih akurat [20]. Prosedur yang jelas membantu petugas memberikan respons secara lebih cepat dan tepat terhadap kebutuhan pasien [22]. Pelaksanaan SPO yang benar juga dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap profesionalisme petugas [21]. Di sisi lain, penerapan prosedur yang baik dapat memberikan ruang bagi petugas untuk membangun interaksi yang lebih ramah dan perhatian terhadap pasien [23].

Hasil uji Pearson Product Moment menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,861 dengan signifikansi 0,000 (<0,05). Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat, positif, dan signifikan antara pelaksanaan SPO pendaftaran pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Talang Banjar. Artinya, semakin baik pelaksanaan SPO, semakin tinggi pula kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa SPO tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja, tetapi juga berperan dalam membentuk pengalaman pasien melalui kelancaran alur, ketepatan waktu, keakuratan pencatatan, dan kejelasan informasi. Sebaliknya, pelaksanaan yang tidak konsisten dapat menyebabkan keterlambatan, kesalahan administrasi, dan kebingungan pasien sehingga berpotensi menurunkan kepuasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Santis (2026), yang menemukan hubungan signifikan dan positif antara kualitas layanan pendaftaran dengan kepuasan pasien dengan signifikansi 0,000 [24]. Efisiensi waktu juga terbukti berhubungan dengan kepuasan pasien, sebagaimana ditunjukkan Nurfadillah dan Setiatin (2021) dengan p-value 0,004 [25]. Pebriani dan Aryani (2025) menemukan bahwa sistem pendaftaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan signifikansi 0,000 dan kontribusi sebesar 58,9% [26]. Efisiensi proses pendaftaran juga menunjukkan hubungan signifikan dengan kepuasan pasien dalam penelitian Arif et al. (2024) dengan p=0,009 [27]. Sikap petugas turut memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien, sebagaimana dilaporkan Sukmawati et al. (2022) dengan p=0,05 [28]. Sementara itu,

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9341

Seastama et al. (2024) menemukan bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan antara sistem pendaftaran online dan offline dengan p=0,353, sehingga kualitas pelaksanaan pelayanan menjadi aspek yang lebih penting daripada jenis sistem pendaftarannya [29].

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) pendaftaran pasien di Unit Rawat Jalan Puskesmas Talang Banjar berada pada kategori sedang hingga tinggi, yang menunjukkan bahwa prosedur pelayanan secara umum telah berjalan baik meskipun masih perlu perbaikan pada ketepatan waktu, kejelasan alur, dan konsistensi petugas. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan juga berada pada kategori sedang hingga tinggi, dengan beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, terutama kecepatan pelayanan dan kejelasan informasi. Hasil uji Pearson Product Moment menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat, positif, dan signifikan antara pelaksanaan SPO pendaftaran dengan kepuasan pasien, dengan nilai korelasi (r) sebesar 0,861 dan signifikansi 0,000 (<0,05), sehingga semakin baik pelaksanaan SPO, semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, Puskesmas Talang Banjar disarankan untuk meningkatkan konsistensi pelaksanaan SPO pendaftaran melalui perbaikan ketepatan waktu, kejelasan alur, ketelitian administrasi, evaluasi rutin, pelatihan, dan pengawasan petugas guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan serta meningkatkan kemampuan penelitian berbasis data empiris. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti komunikasi petugas, sistem informasi, dan waktu tunggu, serta menggunakan sampel, metode analisis, dan lokasi penelitian yang lebih beragam agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif dan dapat digeneralisasikan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] OECD. International health data and indicators.

[2] World Health Organization. Universal Health Coverage in Southeast Asia.

[3] Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2019.

[4] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 [Internet]. Jakarta: KemenPAN-RB; 2022 [dikutip 1 Feb 2026]. Tersedia dari: https://www.menpan.go.id/site/kelembagaan/survei-kepuasan-masyarakat

[5] Frian OL, Hayadi Y. Alur prosedur pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit X tahun 2022. Dalam: Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNAS); 2022.

[6] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023 [Internet]. Jakarta: Kemenkes RI; 2023 [dikutip 3 Jan 2026]. Tersedia dari: https://www.kemkes.go.id/id/profil-kesehatan-indonesia-2023

[7] Pangesti, dkk. Evaluasi pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS. Jurnal Kesehatan. 2025.

[8] Windarti S, Muslim M, Tinggi Ilmu Kesehatan Akbidyo S. Analisis SIMRS pada bagian pendaftaran pasien menggunakan metode PIECES di RSKIA Ummi Khasanah. Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia. 2023;9.

[9] Putri, Rachman. Kepatuhan petugas terhadap SPO pendaftaran dan kepuasan pasien. Jurnal Manajemen Kesehatan. 2022.

[10] Dinas Kesehatan Kota Jambi. Profil Kesehatan Kota Jambi Tahun 2023. Jambi: Dinas Kesehatan Kota Jambi; 2023.

[11] BPJS Kesehatan. Laporan Cakupan Kepesertaan JKN Provinsi Jambi. Jakarta: BPJS Kesehatan; 2025.

[12] Kusumawati RM, Listiana L. Analisis sistem penyimpanan rekam medis. Jurnal Ilmiah Kesehatan. 2022;21.

[13] Andi Ritonga Z, Wannara AJ. Faktor-faktor penyebab keterlambatan waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madani tahun 2019. Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI). 2020;5(1). doi:10.52943/jipiki.v5i1.341

[14] Azmi ZU, Mailintina Y, Efkelin R. Faktor-faktor yang berhubungan dengan lama waktu tunggu rawat jalan pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Penjaringan. MAHESA: Malahayati Health Student Journal. 2024;4.

[15] Anisa D, Farhansyah F, Handika D. Perancangan dan perbandingan sistem pendaftaran pasien berbasis web di Puskesmas Sungai Panas tahun 2022. Warta Dharmawangsa. 2023;17(1). doi:10.46576/wdw.v17i1.2928

[16] Rusdi AJ, Putri F, Wulan NATDM. Implementasi pendaftaran online pasien rawat jalan di RSAU Dr. M. Munir Malang. Journal of Social Science Research. 2024;4.

[17] Arribe E, Safitri E, Tsabitah N. Perancangan sistem pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit PMC berbasis web. Prosisko: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer. 2023;10.

[18] Purwati N, Putri VLRA, Iswahyuni D, Kiswati S. Perancangan sistem pendaftaran pasien Puskesmas berbasis mobile. CONTEN: Computer and Network Technology. 2023;3(1). doi:10.31294/conten.v3i1.1929

[19] Sahara R, Pristya TYR. Jurnal Ilmiah Kesehatan. Jurnal Ilmiah Kesehatan. 2022;21.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9341

[20] Putro EU, Hariez TM, Agus TJ, Yuswanto A. Optimalisasi pendaftaran pasien di rumah sakit menggunakan WhatsApp API. Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes. 2025;16.

[21] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Laporan Akuntabilitas Kinerja Kementerian Kesehatan Tahun 2022 [Internet]. Jakarta: Kemenkes RI; 2022 [dikutip 3 Jan 2026]. Tersedia dari: https://www.kemkes.go.id/downloads/resources/download/lakip/lakip%20kemenkes%202022.pdf

[22] Meliala J, Putri Gea KT, Juita Zega IS. Pengaruh waktu tunggu tempat pendaftaran pasien (TPP) terhadap mutu pelayanan di RS Adam Malik. Jurnal Administrasi Rumah Sakit. 2024;1.

[23] Widianto H, Kuswiadji A, Kartika K. Pengaruh sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan. JPKM: Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat. 2023;4(1). doi:10.47575/jpkm.v4i1.475

[24] Santis. Kualitas layanan pendaftaran dengan kepuasan pasien. Jurnal Pelayanan Kesehatan. 2026.

[25] Nurfadillah A, Setiatin S. Pengaruh waktu tunggu pasien rawat jalan terhadap kepuasan pelayanan pendaftaran di Klinik X Kota Bandung. Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia. 2021;1.

[26] Pebriani, Aryani. Pengaruh sistem pendaftaran terhadap kepuasan pasien. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. 2025.

[27] Arif, et al. Efisiensi proses pendaftaran dan kepuasan pasien. Jurnal Kesehatan Masyarakat. 2024.

[28] Sukmawati H, Gusti TE, Yusmanisari E. Hubungan sikap petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Pasuruan. Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia. 2022;7.

[29] Seastama KCN, Putra DH, Rumana NA, Fannya P. Analisis perbedaan kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Jurnal Kesehatan Tambusai. 2024;5.