

**REVIEW OF BPJS PATIENT SATISFACTION TOWARD OUTPATIENT
REGISTRATION SERVICES USING THE SERVICE QUALITY
(SERVQUAL) METHOD AT PUSKESMAS CAWAS I KLATEN IN 2026**

Anggoro Dwi Saputro¹, Abdul Hadi Kadarusno², Nita Budiyan³
^{1,2,3} Medical Records and Health Information Study Program, Department of
Midwifery, Health Polytechnic of the Ministry of Health Yogyakarta
Jl. Mangkuyudan MJ III/304, Mantrijeron, Yogyakarta
Email: anggorods16@gmail.com, abdul.hadik@poltekkesjogja.ac.id,
nita.budiyan@poltekkesjogja.ac.id

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of healthcare services, particularly in outpatient registration services. The registration unit is the first point of contact for patients, including BPJS patients, so the quality of service provided can influence patient satisfaction. Several problems identified at the outpatient registration unit of Cawas I Public Health Center, Klaten, include long waiting times, unclear information regarding BPJS membership status, and the absence of a specific Standard Operating Procedure (SOP) for BPJS patient registration services. Therefore, it is necessary to review the level of patient satisfaction using the Service Quality (SERVQUAL) method.

Objective: To determine the level of BPJS patient satisfaction with outpatient registration services using the SERVQUAL method at Cawas I Public Health Center, Klaten, in 2026.

Methods: This study employed a descriptive quantitative research design. A total of 52 respondents were selected using accidental sampling. Data were collected through a Likert-scale questionnaire based on the five SERVQUAL dimensions: tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance. Data were analyzed descriptively using mean calculations.

Results: The mean perception and expectation scores were 3.85 and 4.23 for tangible (gap -0.38); 3.83 and 4.31 for empathy (gap -0.48); 3.85 and 4.33 for reliability (gap -0.48); 3.83 and 4.33 for responsiveness (gap -0.50); and 3.90 and 4.30 for assurance (gap -0.40).

Conclusion: The quality of outpatient registration services at Cawas I Public Health Center still needs improvement, particularly in reducing waiting times and providing clearer information to BPJS patients.

Keywords: Patient Satisfaction, BPJS, Outpatient Registration, Service Quality, SERVQUAL.

**TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP
PENDAFTARAN RAWAT JALAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE
QUALITY* (SERVQUAL) DI PUSKESMAS CAWAS I KLATEN TAHUN
2026**

Anggoro Dwi Saputro¹, Abdul Hadi Kadarusno², Nita Budiyan³
^{1,2,3} Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Jurusan Kebidanan
Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
Jl. Mangkuyudan MJ III/304 Mantriheron, Yogyakarta
Email: anggorods16@gmail.com, abdul.hadik@poltekkesjogja.ac.id,
nita.budiyan@poltekkesjogja.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan pendaftaran rawat jalan. Unit pendaftaran menjadi tempat pertama pasien memperoleh pelayanan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Permasalahan yang ditemukan di Puskesmas Cawas I Klaten meliputi waktu tunggu yang cukup lama, kurang jelasnya informasi status kepesertaan BPJS, serta belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus pelayanan pendaftaran pasien BPJS. Oleh karena itu, perlu dilakukan tinjauan kepuasan pasien menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL).

Tujuan: Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan menggunakan metode SERVQUAL di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026.

Metode: Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 52 responden yang dipilih menggunakan *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Nilai kepuasan diperoleh dengan menggunakan perhitungan *mean*.

Hasil: Nilai *mean* persepsi dan harapan pada dimensi *tangible* masing-masing sebesar 3,85 dan 4,23 (*gap* -0,38); *empathy* 3,83 dan 4,31 (*gap* -0,48); *reliability* 3,85 dan 4,33 (*gap* -0,48); *responsiveness* 3,83 dan 4,33 (*gap* -0,50); serta *assurance* 3,90 dan 4,30 (*gap* -0,40).

Kesimpulan: Pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Cawas I Klaten masih perlu ditingkatkan, terutama dalam mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kejelasan informasi kepada pasien BPJS.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, BPJS, Pendaftaran Rawat Jalan, SERVQUAL.