

Analisis Kualitas Layanan Pelanggan Pada Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Livasya Majalengka Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan

Ratna Ningsih¹, Raesita Rakhmawati Rosadi²

^{1,2} Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka, Indonesia

e-mail: resitarosadi@ecampus.ut.ac.id (corresponding author)

Article Info

Article history:

Received

Feb 9th, 20xx

Revised

May 27th, 2026

Accepted

June 29th, 2026

Abstract

Hospitals are a vital component of the healthcare system in Indonesia. This study aims to analyze the quality of customer service at the registration department of Livasya Majalengka Hospital in an effort to improve service quality, with a specific focus on the forms of service provided by registration staff to enhance customer satisfaction. Utilizing a descriptive qualitative method and a case study approach, data were gathered through observation, in-depth interviews, and documentation involving relevant informants: the head of the registration department, 4 registration staff members, and 5 outpatient daily consumers/patients. The results of this study indicate that customer service practices at the registration department designed to increase customer satisfaction are already functioning well. This includes clear information and administrative services, friendly and polite communication, fast and efficient service, the utilization of technology in service delivery, equal treatment provided by staff, and prompt and open complaint handling. However, patients' lack of patience when facing queues remains a challenge for staff during the administrative process. It is recommended that registration staff undergo effective communication training, specifically through enhancing interpersonal communication and committing to providing the best possible service to customers to elevate overall service quality.

Keywords: *customer satisfaction, effective communication, registration staff, hospital*

Abstrak

Rumah sakit merupakan wujud penting dalam sistem kesehatan di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pelanggan pada bagian pendaftaran Rumah Sakit Livasya Majalengka dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan dengan fokus penelitian pada bentuk pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui proses observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi kepada informan terkait yaitu kepala bagian pendaftaran, 4 staf pendaftaran dan 5 orang pasien rawat jalan. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk pelayanan pelanggan di bagian pendaftaran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sudah berjalan dengan baik meliputi pelayanan informasi dan administrasi yang jelas, Komunikasi dengan sikap ramah dan sopan, pelayanan yang cepat dan efisien, pemanfaatan teknologi dalam pelayanan, kesetaraan pelayanan yang

dilakukan petugas, dan penanganan komplain secara tepat dan terbuka. kurangnya kesabaran pasien dalam menghadapi antrean menjadi tantangan petugas pada proses administrasi. Saran bagi petugas pendaftaran untuk melakukan pelatihan Komunikasi efektif melalui peningkatan komunikasi interpersonal yang berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, komunikasi efektif, petugas pendaftaran, rumah sakit

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai sarana kesehatan utama di Indonesia memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan bermutu tinggi yang berorientasi pada kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis medis, tetapi juga oleh kualitas interaksi dan komunikasi antara petugas dengan pasien serta keluarganya (Prasastin & Rahmah, 2025). Bagian pendaftaran merupakan unit pertama yang berinteraksi langsung dengan pasien, sehingga menjadi pintu masuk dan pembentuk kesan awal terhadap keseluruhan mutu pelayanan rumah sakit (Sulistyarini, 2024). Kualitas komunikasi petugas pendaftaran termasuk kejelasan informasi, sikap ramah, kecepatan pelayanan, dan kemampuan menangani keluhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan persepsi mereka terhadap rumah sakit secara keseluruhan (Putriana & Mendrofa, 2023).

Rumah Sakit Livasya Majalengka, sebuah rumah sakit swasta yang didirikan pada tahun 2019 di Kabupaten Majalengka, Jawa Barat, terus berupaya meningkatkan mutu pelayanannya dengan visi menjadi fasilitas kesehatan yang terpercaya dan berorientasi pada keselamatan serta kepuasan pasien. Namun, berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat beberapa kendala di bagian pendaftaran, seperti keluhan pasien terkait waktu tunggu yang lama, kurangnya kesabaran dalam menghadapi antrean, serta penyampaian informasi yang kadang kurang jelas atau kurang empati. Kendala-kendala tersebut dapat memengaruhi kepuasan pasien dan citra rumah sakit di mata masyarakat.

Meskipun telah banyak penelitian yang mengkaji kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di Indonesia seperti pengaruh komunikasi efektif petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Baptis Kediri (Sulistyarini, 2024) atau gambaran komunikasi interpersonal di puskesmas (Putriana & Mendrofa, 2023) sebagian besar studi tersebut bersifat umum atau berfokus pada fasilitas kesehatan negeri/puskesmas. Penelitian yang secara khusus menganalisis kualitas layanan pelanggan di bagian pendaftaran rumah sakit swasta skala kecil di daerah kabupaten masih terbatas. Selain itu, jarang ada studi yang secara mendalam menggali bentuk-bentuk pelayanan konkret (seperti pemanfaatan teknologi, kesetaraan pelayanan, dan penanganan komplain) serta hubungannya dengan komunikasi interpersonal petugas dari perspektif pasien dan staf secara langsung. Penelitian ini mengisi kekosongan tersebut dengan melakukan analisis kualitatif deskriptif pada Rumah Sakit Livasya Majalengka, sehingga dapat memberikan gambaran kontekstual yang lebih spesifik dan aplikatif bagi rumah sakit swasta sejenis.

Penelitian ini menggunakan kerangka teori komunikasi interpersonal (Spitzberg & Cupach dalam Dewi & Marlina, 2024) untuk menganalisis kemampuan komunikasi petugas pendaftaran, serta konsep kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2021) yang

menekankan bahwa kepuasan terjadi ketika kinerja pelayanan melebihi atau sesuai dengan harapan pelanggan. Kombinasi kedua kerangka ini digunakan untuk memahami bagaimana bentuk pelayanan dan komunikasi di bagian pendaftaran berkontribusi terhadap kepuasan pasien dan mutu pelayanan secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang, permasalahan, dan gap riset tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pelanggan pada bagian pendaftaran Rumah Sakit Livasya Majalengka guna memberikan rekomendasi peningkatan mutu pelayanan, dengan fokus pada bentuk pelayanan, strategi komunikasi efektif, dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif dan strategi studi kasus untuk memahami secara mendalam bentuk pelayanan pelanggan serta pola komunikasi interpersonal petugas pendaftaran di Rumah Sakit Livasya Majalengka. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk menggali makna dan pengalaman langsung dari pelaku pelayanan serta pasien. Penelitian dilaksanakan selama 14 hari pada November 2025 di bagian pendaftaran Rumah Sakit Livasya Majalengka yang berlokasi di Jalan Raya Timur III No. 875, Kecamatan Dawuan, Kabupaten Majalengka, Jawa Barat.

Subjek penelitian terdiri dari sepuluh informan yang dipilih secara purposive sampling dengan kriteria memiliki pengalaman dan pengetahuan langsung terkait pelayanan pendaftaran, yaitu satu orang kepala bagian pendaftaran, empat orang staf pendaftaran, serta lima orang pasien rawat jalan (dua pasien baru dan tiga pasien lama yang telah berkunjung lebih dari lima kali). Pemilihan informan ini memungkinkan representasi perspektif yang beragam dari pihak penyedia layanan dan penerima layanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama. Pertama, observasi partisipan dilaksanakan secara langsung di lokasi bagian pendaftaran pada jam pelayanan pagi dan siang untuk mengamati interaksi petugas dengan pasien, alur pelayanan, penggunaan teknologi seperti mesin KIOSK dan sistem digital, serta penanganan antrean dan keluhan; semua pengamatan dicatat secara rinci dalam bentuk catatan lapangan. Kedua, wawancara mendalam semi-terstruktur dilakukan secara tatap muka dengan durasi 30–60 menit per sesi menggunakan panduan wawancara yang mencakup pertanyaan terbuka tentang bentuk pelayanan, strategi komunikasi, tantangan yang dihadapi, serta persepsi kepuasan pasien; setiap wawancara direkam dengan persetujuan informan dan ditranskrip secara verbatim. Ketiga, dokumentasi berupa pengumpulan dokumen pendukung seperti SOP pelayanan pendaftaran, formulir keluhan, catatan antrean harian, dan panduan penggunaan sistem digital.

Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi tiga tahap simultan, yaitu reduksi data melalui pemilihan, penyederhanaan, dan pengelompokan informasi relevan menjadi tema utama; penyajian data dalam bentuk narasi, tabel, dan matriks untuk mempermudah interpretasi; serta penarikan kesimpulan dan verifikasi melalui perbandingan antar sumber dan iterasi analisis. Keabsahan dan kepercayaan data dijaga melalui triangulasi sumber dengan membandingkan pernyataan dari kepala bagian, staf pendaftaran, dan pasien, serta triangulasi metode dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumen. Selain itu, dilakukan member checking dengan memverifikasi temuan utama kepada beberapa informan kunci guna memastikan interpretasi sesuai dengan maksud mereka.

Penelitian ini mematuhi prinsip etika riset dengan memperoleh informed consent secara lisan dan tertulis dari setiap informan sebelum pengumpulan data, menjaga kerahasiaan identitas melalui penggunaan kode (misalnya “Staf 1” atau “Pasien A”), memastikan partisipasi bersifat sukarela, serta memberikan hak kepada informan untuk menarik diri kapan saja tanpa konsekuensi. Tidak terdapat konflik kepentingan yang dapat memengaruhi proses dan hasil penelitian.

HASIL DAN DISKUSI

BENTUK PELAYANAN PELANGGAN PADA BAGIAN PENDAFTARAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

Penelitian ini telah dilaksanakan selama 14 hari dimulai pada Rabu 29 Oktober 2025 hingga Selasa 11 November 2025 di bagian pendaftaran Rumah Sakit Livasya Majalengka. Petugas pendaftaran terdiri dari 7 orang, yaitu 1 orang kepala bagian pendaftaran, dan 6 orang sebagai staf pendaftaran. Sampel dari wawancara yang diambil hanya 5 petugas dan 5 orang pasien rawat jalan dengan ketentuan 2 pasien baru dan 3 pasien lama yang lebih dari lima kali berobat. Wawancara dilakukan berupa pemberian pertanyaan yang menyangkut indikator dari variabel kepuasan pelanggan. Menurut Kalaja (2023), peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit tidak hanya berdampak pada kesehatan pasien, tetapi juga berpengaruh pada pandangan dan kepuasan, karena rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas memiliki kemampuan untuk meningkatkan nama baik di masyarakat, yang dapat menarik lebih banyak pasien (Laila, 2024).



Gambar 1. Tata letak posisi pendaftaran

Gambar 1 merupakan tata letak bagian pendaftaran rawat jalan dan rawat inap Rumah Sakit Livasya Majalengka. Berdasarkan hasil observasi terhadap pasien serta wawancara dengan beberapa pasien dan petugas pendaftaran, didapatkan hasil bahwa pelayanan pelanggan di bagian pendaftaran Rumah Sakit Livasya Majalengka mencakup beberapa bentuk utama, yaitu:

Pelayanan Informasi dan Administrasi di Bagian Pendaftaran

Pelayanan informasi dan administrasi yang dilakukan oleh petugas pendaftaran diantaranya yaitu memberikan informasi yang lengkap dan jelas mengenai alur, jadwal praktik dokter, serta cara penggunaan sistem antrean online.



Gambar 2. Alur pendaftaran rawat jalan



Gambar 3. Dokumentasi wawancara petugas

Gambar 2 merupakan baliho alur proses pendaftaran rawat jalan dan gambar 3 merupakan dokumentasi wawancara mendalam bersama salah satu petugas pendaftaran mengenai pelayanan informasi dan administrasi. Hal ini dituturkan oleh petugas pendaftaran A yang mengatakan:

“Saya selalu berusaha menjelaskan tahap pendaftaran dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien. Kemudian untuk pasien baru, saya bantu dari pertama proses pendaftaran sampai selesai agar mereka tidak kebingungan” (Wawancara, 29 Oktober 2025, pukul 15.00 WIB).

Sementara wawancara dengan salah satu pasien yang baru pertama kali berobat mengenai pelayanan informasi dan administrasi di bagian pendaftaran yang mengatakan:

“Ini merupakan kunjungan pertama berobat, saya merasa nyaman karena petugasnya menjelaskan alur pendaftaran dengan jelas dan baik. Jadi saya tidak bingung harus ke mana setelah daftar” (Wawancara, 30 Oktober 2025, pukul 16.00 WIB).

Dari kedua wawancara tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar tidak semua pasien memiliki pemahaman mengenai alur pendaftaran dan jadwal dokter, namun petugas pendaftaran memberikan pelayanan informasi serta administrasi yang jelas dengan komunikasi yang baik sehingga pasien merasa puas dan tidak bingung dalam proses ini.

Komunikasi dengan Sikap Ramah dan Sopan di Bagian Pendaftaran

Rumah Sakit Livasya senantiasa menerapkan budaya 5S yaitu (Sopan, Santun, Senyum, Sapa, dan Salam) untuk meningkatkan kerahaman. Petugas selalu menunjukkan sikap komunikatif dengan kesanggupan mendengarkan setiap keluhan pasien dengan menerapkan komunikasi interpersonal yang baik, yaitu selain menggunakan ungkapan verbal, petugas juga menggunakan ungkapan nonverbal seperti gerakan tubuh atau raut wajah yang positif seperti memberikan senyum dan isyarat tubuh yang sopan. Sikap ini dapat menumbuhkan rasa nyaman dan mengurangi kecemasan pasien yang datang untuk berobat.



Gambar 4. Proses pendaftaran dan wawancara pasien rawat jalan

Pada gambar 4 merupakan proses pendaftaran layanan berobat pasien. Wawancara

dengan pasien mengenai kerahaman dan sopan santun mengenai petugas ketika saya bertanya mengenai “Bagaimana pendapat ibu mengenai sikap petugas pendaftaran ketika melayani pasien di Rumah Sakit Livasya?”

“Petugasnya ramah. Sudah 6 kali kontrol dan waktu saya datang, mereka selalu menyapa dengan senyum dan menanyakan keperluan saya dengan sopan. Ketika saya tanyanya terkait poli yang dituju, dijawab dengan jelas. Jadi saya sebagai pasien merasa amat sangat dihargai” (Wawancara, 5 November 2025, pukul 13.00 WIB).

Pelayanan yang Cepat dan Efisien di Bagian Pendaftaran

Hasil observasi di Rumah Sakit Livasya Majalengka menunjukkan bahwa sistem pendaftaran telah menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang terstruktur sehingga waktu tunggu menjadi lebih singkat dan risiko kesalahan data dapat diminimalkan sekecil mungkin. Proses pendaftaran rata-rata memakan waktu 5–10 menit setiap pasien, tergantung pada kelengkapan berkas dan kondisi antrean. sehingga waktu tunggu menjadi lebih singkat dan risiko kesalahan data dapat diminimalkan sekecil mungkin.

Seperti yang dikatakan Yuni pada wawancara dengan petugas mengenai sistem antrean mengenai pelayanan yang cepat dan efisien mengatakan:

“Dengan sistem digital, saya bisa melakukan input data pasien dengan lebih mudah dan cepat. Sehingga pasien bisa langsung menuju ruang pemeriksaan” (Wawancara, 5 November 2025, pukul 14.00 WIB).



Gambar 5. Dokumentasi wawancara petugas

Pelayanan yang cepat dan efisien membuat pasien tidak harus menunggu terlalu lama dalam proses pendaftaran. Hal ini memberikan rasa nyaman bagi pasien. Seperti hasil wawancara mengenai kecepatan pelayanan di bagian pendaftaran yang disampaikan oleh salah satu pasien baru pertama berobat rawat jalan yang mengatakan:

“Ini merupakan kunjungan pertama saya berobat. Menurut saya pelayanannya cukup cepat. Begitu saya datang, satpam langsung memberi nomor antrian kemudian petugas langsung memanggil dan menanyakan keperluan saya tanpa menunggu lama. Dalam waktu beberapa menit, data saya sudah selesai diproses dan saya bisa langsung ke bagian ruang pemeriksaan” (Wawancara pasien, 5 November 2025, pukul 15.00 WIB).

Pemanfaatan Teknologi dalam Pelayanan di Bagian Pendaftaran

Beberapa rumah sakit sudah menyediakan mesin pendaftaran mandiri di area lobi. Salah satunya adalah Rumah Sakit Livasya yang menggunakan bantuan sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (*Self-Service Kiosk*) untuk mempermudah layanan pasien yang sudah melakukan daftar online. Pasien cukup memasukkan nomor rekam medis atau kartu identitas, lalu sistem akan otomatis menampilkan data pasien dan mengarahkan ke poli tujuan dengan cepat.

Pada gambar 6 dibawah ini merupakan proses wawancara mendalam dengan pasien mengenai penggunaan sistem digital.



Gambar 6. Dokumentasi wawancara mendalam dengan pasien

Proses wawancara mendalam dengan pasien mengenai penggunaan sistem digital yang mengatakan:

“Saya sudah 6 kali berobat ke Livasya awalnya saya bingung, tapi ada petugas yang membantu menjelaskan. Menurut saya sistemnya sangat membantu. Saya tidak perlu antri lama di loket, cukup memasukkan nomor rekam medis di mesin kiosk, data saya langsung muncul. Prosesnya cepat dan mudah dipahami” (Wawancara pasien, 7 November 2025, pukul 09.00 WIB).



Gambar 7. Mesin KIOSK RS Livasya



Gambar 8. Proses pendaftaran online

Gambar 7 merupakan mesin yang digunakan Rumah Sakit Livasya untuk pendaftaran pasien yang sudah daftar online dan pada gambar 8 merupakan proses pendaftaran online melalui sistem kiosk. Mesin kiosk memberikan banyak manfaat bagi rumah sakit, diantaranya adalah mempercepat proses pelayanan, mengurangi beban petugas, meningkatkan ketepatan data, menambah kenyamanan dan kepuasan pasien, serta mendukung layanan kesehatan secara digital. Dengan demikian, penggunaan kiosk bukan hanya sekadar alat teknologi, tetapi juga strategi peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit. Seperti yang dituturkan pada wawancara dengan salah satu petugas pendaftaran mengatakan:

“Dengan adanya mesin kiosk, sebagian pasien terutama pasien lama dapat melakukan registrasi sendiri, sehingga saya bisa fokus membantu pasien baru, lansia, atau yang membutuhkan pendampingan” (Wawancara, 8 November 2025, pukul 15.30 WIB).

Kesetaraan Pelayanan di Bagian Pendaftaran

Rumah Sakit Livasya menerapkan pelayanan yang setara, setara disini adalah petugas tidak membedakan antara pasien yang satu dengan yang lain. Petugas melayani pasien dengan bahasa dan sikap yang sama baik untuk pasien umum, BPJS, maupun asuransi lain. Hal ini dituturkan oleh kepala bagian pendaftaran yang mengatakan:

“Saya dan tim memberikan pelayanan yang setara tanpa membedakan jenis maupun golongan pasien. Waktu pelayanan dan antrian diatur secara adil, tanpa ada jalur khusus yang mengutamakan satu golongan. Sistem pendaftaran digital menyamakan prosedur dan

tahapan bagi semua jenis pasien. Serta informasi biaya dan prosedur dijelaskan secara terbuka dan mudah dipahami untuk semua pasien” (Wawancara, 8 November 2025, pukul 15.45).

Kemudian saya melakukan wawancara dengan salah satu pasien penjamin BPJS yang mengatakan:

“Sudah 7 kali kunjungan saya berobat ke poli spesialis jantung menggunakan BPJS, dalam pelayanan di bagian pendaftaran saya dikasih antrian yang sama dengan pasien umum, saya merasa dihargai karena tidak dibedakan antara pengguna jaminan BPJS, umum maupun asuransi” (Wawancara, 8 November 2025, pukul 16.00).

Penanganan Komplain Pasien di Bagian Pendaftaran

Masih ditemukan beberapa keluhan dari pasien mengenai alur di bagian pendaftaran karena menumpuknya antrean saat terutama saat jam pagi dan siang terutama ketika mengalami gangguan sistem, yang mengakibatkan kurang optimalnya komunikasi antara petugas dengan pasien saat melakukan administrasi. Selain itu, petugas pendaftaran menjadi kurang fokus seperti kesalahan penginputan data pasien yang menghambat proses administrasi, serta sistem pendaftaran online yang mengalami gangguan. Hal ini dituturkan oleh kepala bagian pendaftaran yang mengatakan:

“ Saat jam-jam pagi beberapa kali mengalami hambatan dalam proses pendaftaran pasien terutama pasien rawat jalan yang menumpuk karena ada beberapa kendala yang menghambat dalam proses ini, sehingga ada sebagian pasien yang mengeluhkan jika antriannya lama, namun saya dan tim selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien, saya mendengarkan serta menerima kritik dan saran dari pasien yang mengalami komplain, sehingga bisa teratasi dengan baik” (Wawancara, 10 November 2025, pukul 10.00 WIB).

Kemudian dituturkan kembali hasil wawancara dengan petugas pendaftaran mengenai cara yang baik untuk menangani komplain pasien, Yuli mengatakan:

“Saya sebagai petugas mengambil langkah pertama dengan meminta maaf dan menjelaskan bahwa sistem pendaftaran sedang mengalami gangguan sistem, lalu data pasien diinput manual agar bisa dilayani sesuai waktu, kemudian setelah proses selesai kami menyampaikan terima kasih kepada pasien atas kesabarannya” (Wawancara, 10 November 2025, pukul 10.30 WIB).

Strategi Komunikasi Efektif di Bagian Pendaftaran

Menurut Spitzberg dan Cupach *interpersonal skill* adalah kemampuan seseorang untuk melakukan komunikasi yang efektif (Dewi & Marliana, 2024). Wawancara dengan kepala bagian pendaftaran mengenai strategi komunikasi yang diterapkan seperti yang dikatakan:

“Strategi yang digunakan antara lain menggunakan bahasa yang mudah dipahami serta menghindari istilah medis yang sekiranya pasien bingung. Menyampaikan informasi dengan jelas dan nada yang sopan, kemudian mengucapkan terimakasih setiap selesai pelayanan yang dibarengi dengan senyum tulus, tatapan mata yang sopan dan postur tubuh terbuka” (Wawancara, 11 November 2025, pukul 11.30 WIB).

Pelayanan pelanggan yang baik tidak hanya berdampak pada kepuasan individu, tetapi juga pada mutu pelayanan rumah sakit secara menyeluruh. Ketika pasien merasa puas pada tahap awal (pendaftaran), maka pandangan terhadap keseluruhan pelayanan rumah sakit menjadi lebih positif. Pelayanan pelanggan di bagian pendaftaran Rumah Sakit Livasya Majalengka menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem administrasi, tetapi juga oleh kualitas komunikasi antara petugas dan pasien. Keberhasilan petugas dalam menunjukkan empati, keterbukaan, dan kesetaraan menciptakan

suasana pelayanan yang humanis dan profesional. Selain itu, penerapan sistem digitalisasi pendaftaran memperkuat aspek daya guna dan kecepatan pelayanan. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat ruang untuk perbaikan, seperti peningkatan jumlah petugas pada jam sibuk.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa bentuk pelayanan pelanggan di bagian pendaftaran untuk meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Livasya sudah berjalan dengan baik yang dibuktikan dari hasil wawancara dengan beberapa pasien menyebutkan puas dengan pelayanan yang diberikan, yaitu meliputi pelayanan informasi dan administrasi yang jelas. Komunikasi dengan sikap ramah dan sopan. Pelayanan yang cepat dan efisien. Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan dengan menggunakan mesin KIOSK. Kesetaraan pelayanan yang dilakukan petugas. Penanganan komplain pasien di bagian pendaftaran dengan sikap yang tenang dan terbuka, serta strategi komunikasi efektif dengan kemampuan komunikasi interpersonal, sehingga dapat meningkatkan kualitas mutu pelayanan di Rumah Sakit Livasya Majalengka. Mengenai saran untuk penelitian kedepannya agar terus mengulik bagaimana bentuk pelayanan pelanggan yang baik di rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien, selain itu disarankan untuk terus memberikan pelatihan komunikasi yang efektif bagi seluruh staf pendaftaran agar mampu berinteraksi dengan pasien secara lebih empatik, sabar, dan professional sesuai standar operasional prosedur.

REFERENSI

- Azam, A. M., SE, M., Mauluddiyah, L. Z., Rukin, R., & Aisafitri, A. (2025). *Buku Kualitas Pelayanan Dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Widina.
https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=0fhpEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA206&dq=buku+teori+kepuasan+pelanggan&ots=9u_fvcSxhk&sig=doDhdIObTIFeeO3WpYm_TnfcZQ&redir_esc=y#v=onepage&q=buku%20teori%20kepuasan%20pelanggan&f=false
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). *Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan*. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226-233.
<https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium/article/view/4531/3206>
- Dewi, L. P., & Marliana, T. (2024). *Buku Ajar Interpersonal Skill*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=fyYVEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=buku+interpersonal&ots=bwBzw35naS&sig=voBDn50jWoYZDrPjmyBSF5ziH0Y&redir_esc=y#v=onepage&q=buku%20interpersonal&f=false
- Laila, F. N. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas Di Rumah Sakit*. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(2).
<https://jurnal.unar.ac.id/index.php/health/article/view/1709>
- Layli, R. (2022). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review*. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12746-12752.
<https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2842640&val=13365&title=Pengaruh%20Mutu%20Pelayanan%20Kesehatan%20dengan%20Kepuasan%20Pasien%20Rawat%20Inap%20di%20Rumah%20Sakit%20Literature%20Review>

- Milyane, T. M., Umiyati, H., Putri, D., Akib, S., Daud, R. F., Rosemary, R., ... & Rochmansyah, E. (2022). *Pengantar ilmu komunikasi*. Penerbit Widina.
https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=wtudEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA62&dq=pengertian+komunikasi+menurut+lasswell+dan+dedy+mulyana&ots=hmCWrtRHV7&sig=od0OGueyFYxit2UySwlq57Z1bps&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Prasastin, O. V., & Rahmah, A. S. N. (2025). *Buku Ajar: Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan I*. Penerbit Widina.
https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=WEZeEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=buku+mutu+pelayanan&ots=MHsJZ0h6fD&sig=_mY34IuTf7bwpPQtfr6ZibD1PYw&redir_esc=y#v=onepage&q=buku%20mutu%20pelayanan&f=false
- Putriana, A., & Mendrofa, A. M. P. (2023). *Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Kota Matsum*. MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi, 2(4), 265-272.
<https://journal.yp3a.org/index.php/mukasi/article/view/2110>
- Safarudin, R., Zulfamanna, Z., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). *Penelitian kualitatif*. Innovative: Journal Of Social Science Research, 3(2), 9680-9694.
<https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/1536>
- Sulistyarini, T. (2025). *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Bagian Pendaftaran Di Rumah Sakit Baptis Kediri*. Jemari: Journal of Health and Medical Record Indonesia, 2(1), 16-22
<https://www.jurnal.stikesbaptis.ac.id/index.php/JEMARI/article/view/915>
- Sumargo, B. (2020). *Teknik sampling*. Unj press.
https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=FuUKEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=teknik+purposive+sampling&ots=nzWg6M1t8N&sig=HflubuRTW29z6sAvL6MRbMU3Gk&redir_esc=y#v=onepage&q=teknik%20purposive%20sampling&f=false