HUBUNGAN SIKAP PETUGAS PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KABUPATEN PASURUAN

**Hanna Sukmawati1), Titis Eka Gusti1), Eka Yusmanisari1)**

*1)STIKESArrahma Mandiri Indonesia*

*Email: hannasukmawati2@gmail.com*

***RELATIONSHIP ATTITUDE OF REGISTRATION OFFICERS ON PATIENT SATISFACTION AT PASURUAN DISTRICT HEALTH CENTER***

***ABSTRACT***

***Background:*** *Patient satisfaction is strongly influenced by the quality of service provided by service facility providers, customer satisfaction or dissatisfaction is the customer's response to the evaluation of the perceived discrepancy between previous expectations and product performance after use. The purpose of this study was to determine the relationship between the attitude of the registration officer and the satisfaction of outpatients at the Gempol Public Health Center.*

***Subjects and Method:*** *The design of this study was cross sectional, with the sample in this study as many as 58 respondents, using data collection techniques using simple random sampling and using logistic regression tests, the research location was carried out at the Gempol Health Center. In this study, the independent variable is the attitude of the staff and the dependent variable is patient satisfaction.*

***Results:*** *The results on the attitude variable of the registration officer with p = 0.05 this indicates that the p value is less than equal to 0.05*

***Conclusion:*** *There is a significant relationship between the attitude of the registration officer with outpatient satisfaction.*

***Keywords:*** *officer attitude, satisfaction*

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia fasilitas pelayanan, kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja produk setelah dipakainya. Tujuan dari penelitian ini adalah digunakan untuk mengetahui hubungan antara sikap petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas gempol.

**Subjek dan Metode:** Desain penelitian ini menggunakan *cross secsional*, dengan sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 58 responden, dengan menggunakan teknik pengambilan data menggunakan simple random sampling dan dengan menggunakan uji resgresi logistik, lokasi penelitian dilakukan di puskesmas gempol. Pada penelitian ini variabel independennya yaitu sikap petugas dan variabel dependennya kepuasan pasien.

**Hasil:** Hasil pada variabel sikap petugas pendaftaran dengan *p =* 0,05 hal ini menunjukkan bahwa nilai *p* kurang dari sama dengan 0,05

**Kesimpulan:** Terdapat hubungan yang signifikan antara sikap petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan.

**Kata kunci:** sikap petugas, kepuasan

**PENDAHULUAN**

Mutu pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan kepuasan pasien dan menjadi salah satu alat ukur keberhasilan kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dikatakan berhasil ketika dapat memberikan kepuasan kepada pasien, sedangkan ketidakpuasan merupakan masalah yang perlu diperhatikan untuk memperbaiki mutu pelayanan kesehatan (Pasalli’ & Patattan, 2021)

Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau pesepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka (Alim et al., 2019).

Untuk memberikan mutu layanan yang baik terhadap pasien dengan mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhinya sehingga dapat meningkatkan persentase kepuaan pasien hingga mencapai standar yang telah ditetapkan. Jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayannannya berkualitas dan jika kenyataan pelanggan menerima pelayanan yang kurang atau sama dengan harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan, seperti diungkapkan dalam definisi mutu pelayanan kesehatan menurut pasien atau masyarakat bahwa mutu adalah empati, menghargai, tanggap sesuai kebutuhan dan ramah (Bustomi, 2011).

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan suatu organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat (Herman et al., n.d.).

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan (Herman et al., n.d.).Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia fasilitas pelayanan (Neviza & Ardenny, 2021).

Penelitian terdahulu terkait kepuasan pasien di tempat pendaftaran menyebutkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan di pengaruhi oleh kemampuan pelayanan, faktor penampilan, pelayanan petugas, perhatian petugas, tindakan pelayanan petugas dan tanggung jawab (Hanifah et al., 2021).

Beberapa unsur yang penting di dalam kualitas yang diharapkan pasien, yaitu pasien harus merupakan prioritas utama organisasi, pasien merupakan konsumen yang penting dan untuk menjamin kepuasan pasien maka sangat perlu adanya pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan keinginanan pasien (Pangerapan D, 2018).

Kepuasan merupakan nilai subyetif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan terdiri dari pengalaman masa lalu, pendidikan, dan pengaruh lingkungan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja produk setelah dipakainya(Alfian et al., 2020).

Kepuasan cenderung berawal dari sikap seseorang dalam berinteraksi. Sikap adalah keseluruhan dari kecenderungan dan perasaan, curiga, asumsi-asumsi, ide-ide, tantangan-tantangan, dan keyakinan-keyakinan manusia mengenai topic. (Neviza & Ardenny, 2021)

Sikap yang dimiliki petugas terhadap pasien akan menentukan interaksi yang positif antara petugas dengan pasien, sehingga memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien (Nurdelima, 2021). Sikap yang positif ini dapat terjadi karena sebagai petugas kesehatan sudah memiliki pengetahuan yang baik pula. Dengan adanya pengetahuan yang baik tersebut tentunya mereka ingin memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.(Anasril, 2019)

Sejalan dengan itu kepuasan pada pasien harus didukung dengan pelayanan yang baik karena dengan pelayanan yang diberikan puas akan berbagi pengalaman mereka terhadap orang disekitar. Oleh karena itu sikap dari petugas sangat menentukan untuk memberikan kepuasan pasien. Sikap yang dimiliki petugas terhadap pasien akan menentukan interaksi yang positif antara petugas dengan pasien, sehingga memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien (Simandalahi et al., 2019)

Sikap merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap stimulus atau objek. Sikap secara nyata menunjukkan konotasi adanya kesesuaian reaksi terhadap stimulus tertentu yang dalam kehidupan sehari-hari merupakan reaksi yang bersifat emosional terhadap stimulus sosial. Sikap belum merupakan suatu tindakan atau aktifitas, akan tetapi merupakan predisposisi tindakan suatu perilaku (Nurdelima, 2021).

Berdasarkan hasil survey studi pendahuluan yang dilakukan di puskesmas gempol untuk data kepuasan pasien pada tahun 2021 terdapat data kepuasan pasien sebesar 85,64%. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% jika ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal kualitas pelayanan kesehatan (Permenkes, 2016). Dan di dapatkan data kunjungan yang mengalami penurunan, yaitu pada bulan November 2021 sebanyak 1.438 kunjungan, pada bulan Desember 2021 sebanyak 1.425 kunjungan dan pada bulan Januari 2022 sebanyak 1.313 kunjungan total register lama dan register baru.

Hasil wawancara terhadap 5 pasien mengatakan bahwa petugas pendaftaran kurang ramah dalam melayanai pasien serta dalam menjelaskan masih kurang jelas dan kurang dimengerti oleh pasien, Tujuan dari penelitian ini adalah digunakan untuk mengetahui hubungan antara sikap petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas kabupaten pasuruan.

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat meningkatkan mutu pelayanan yaitu dengan petugas pendaftaran memiliki keperdulian yang tinggi terhadap pasien yang sedang melakukan pemeriksaan di puskesmas gempol.

**METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif analitik, dengan menggunakan desain penelitian *cross secsional* dengan populasi pada penelitian ini yaitu pasien instalasi rawat jalan baru selama 3 bulan yaitu pada bulan November sampai dengan Januari yaitu sebanyak 139 pasein register baru, metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *simple random sampling.* . Teknik *simple random sampling* adalah teknik yang sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa melihat dan memperhatikan kesamaan atau starata yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2017).

Pengambilansampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin :

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (*sampling eror*), 10%

dengan jumlah sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 58 responden. Pada penelitian ini variabel indepedennya yaitu sikap petugas pendaftaran dan variabel dependennya yaitu kepuasan pasien. Instrument penelitian dalam penelitian ini yaitu menggunakan angket (kuesioner). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer yaitu dengan mengisikan kuisoner pertanyaan tentang kepuasan, dalam penelitian ini menggunakan uji regresi logistic dengan SPSS versi 21

**HASIL PENELITIAN**

Tabel 1 karaktristik responden berdasarkan jenis kelamin di puskesmas gempol (n=58)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jenis kelamin** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| Laki – laki | 21 | 36,2 |
| Perempuan | 37 | 63,8 |
| Total | 58 | 100 |

Berdasarkan tabel 1 di atas dari 58 sampel pasien register baru berdasarkan jenis kelamin secara keseluruhan sampel berjenis kelamin laki – laki sebanyak 21 orang dan jenis kelamin perempuan sebanyak 37 orang.

Tabel 2 karaktristik responden berdasarkan pendidikan di puskesmas gempol (n=58)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pendidikan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| SMP | 9 | 15,5 |
| SMA | 42 | 72,4 |
| S1 | 7 | 12,1 |
| Total | 58 | 100 |

Berdasarkan tabel 2 di atas penelitian ini menggunakan responden sebanyak 58 sampel pasien register baru berdasarkan dari pendidikan terakhir SMP sebanyak 9 orang, SMA sebanyak 42 orang, S1 sebanyak 7 orang.

Tabel 3 karaktristik responden berdasarkan usia di puskesmas gempol (n=58)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Usia** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 12-25 | 24 | 41,4 |
| 26-46 | 26 | 44,8 |
| >46 | 8 | 13,8 |
| Total | 58 | 100 |

Berdasarkan tabel 3 di atas dari 58 sampel pasien register baru berdasarkan dari usia, pada usia 12-25 sebanyak 24 orang, pada usia 26-46 sebanyak 26 orang, pada usia >46 sebanyak 8 orang.

Berdasarkan tabel 4 di atas diketahui bahwa dari total 58 responden sebanyak 22 orang mengatakan bahwa petugas pendaftaran melayani dengan kurang baik, dan 36 orang mengatakan bahwa petugas pendaftaran melayani dengan baik.

Tabel 4 karaktristik responden berdasarkan sikap petugas di puskesmas gempol (n=58)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sikap petugas** | **Frekuensi** | **Persentase (%)** |
| Kurang baik | 22 | 37,9 |
| Baik | 36 | 62,1 |
| Total | 58 | 100 |

Berdasarkan tabel 5 diatas diketahui bahwa dari total 58 responden sebanyak 43 orang mengatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas dan sebanyak 15 orang megatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada responden.

Tabel 5 karaktristik responden berdasarkan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas gempol

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kepuasan pasien** | **frekuensi** | **Persentase** |
| Tidak puas | 43 | 74,1 |
| Puas | 15 | 25,9 |
| Total | 58 | 100 |

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat diketahui bahwa dari 58 responden mengatakan bahwa untuk sikap petugas di puskesmas kabupaten pasuruan dari 36 responden yang mengatakan sikap petugas baik, sebanyak 4 orang mengatakan sikap petugas baik dan puas dengan pelayanan, dan 32 orang mengatakan baik tetapi tidak puas dengan pelayanan kesehatan. Dan sebanyak 22 responden yang mengatakan sikap petugas kurang baik sebanyak 11 orang mengatakan sikap petugas kurang baik dan puas dengan pelayanan kesehatan dan sebanyak 11 orang mengatakan sikap petugas kurang baik tetapi tidak puas dengan pelayanan kesehatan dengan *p-value* sebesar 0,05 hal ini menyatakan bahwa variabel sikap petugas pendaftaran signifikan, hal ini menyatakan bahwa sikap petugas berhubungan dengan kepuasan pasien.

Tabel 1.6 Hubungan antara sikap petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan (n=58)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel penelitian** | **Kepuasan pasien** | | | | **Total** | ***P-value*** |
| **Sikap petugas pendaftaran** | **Puas** | | **Tidak puas** | |
| **n** | **%** | **n** | **%** |
| Baik | 4 | 6,8 | 32 | 55,1 | 36 | 0,05 |
| Kurang baik | 11 | 18,9 | 11 | 18,9 | 22 |
| Jumlah | 15 | 25,8 | 43 | 74,1 | 58 |
|  |  |  |  |  |  |  |

**PEMBAHASAN**

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan ”word of mouth”, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru.(Kuntoro & Istiono, 2017)

Menurut Merkouris, et al., dalam Suryawati menyebutkan bahwa mengukur kepuasan pasien dapat digunakan sebagai alat untuk:

1) evaluasi kualitas pelayanan kesehatan

2) evaluasi terhadap konsultasi intervensi dan hubungan antara perilaku sehat dan sakit

3) membuat keputusan administrasi

4) evaluasi efek dari perubahan organisasi pelayanan

5) administrasi staf

6) fungsi pemasaran

7) formasi etik professional (Suryawati C, Dharminto, 2006).

Fakor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Salah satu pendekatan kualitas jasa adalah model Servqual *(Service Quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman yang terdiri dari lima determinan kualitas jasa berikut ini, keandalan *(reliability),* responsivitas *(responsiveness),* jaminan *(assurance),* empati *(empathy)* dan wujud *(tangible)* (Mernawati & Zainafree, 2016)

Sikap perilaku merupakan seperangkat perbuatan atau tindakan seseorang dalam melakukan respon terhadap sesuatu dan kemudian dijadikan kebiasaan karena adanya nilai yang diyakini.

kesopanan dan keramahan pertugas adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Unsur kesopanan dan keramahan pelayanan meliputi dokter dapat memahami keluhan dan kondisi pasien, dokter selalu memberi senyum dan salam dalam melayani pasien, perawat selalu memberi senyum dan salam dalam melayani pasien, perawat mengerti dan mengetahui keinginan pasien, petugas selalu memberi senyum dan salam dalam melayani pasien, petugas administrasi sopan kepada pasien dan keluarga, petugas administrasi sabar dalam melayani pasien dan keluarga pasien.(Anggaraeni, 2021).

Penilaian responden terhadap sikap petugas pendaftaran didasarkan faktor sikap perilaku petugas pendaftaran dalam memberikan informasi, pengetahuan petugas dan tindakan yang dilakukan oleh petugas, dan perhatian yang diberikan petugas pendaftaran terhadap pasien dimana Perhatian merupakan bentuk pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus terhadap pelanggan yang akan dihadapi Dengan demikian pelanggan akan merasa diperhatikan dan merasa bahagia sehingga memunculkan stimulus bahwa mereka berada ditempat yang tepat (Rahmatiqa et al., 2020).

Penilaian responden terhadap sikap petugas pendaftaran didasarkan faktor sikap perilaku petugas pendaftaran dalam memberikan informasi, pengetahuan petugas dan tindakan yang dilakukan oleh petugas, dimana dari hasil penelitian ini mengatakan bahwa sebanyak 22 orang mengatakan bahwa petugas pendaftaran melayani dengan kurang baik, dan 36 orang mengatakan bahwa petugas pendaftaran melayani dengan baik.

Berdasarkan tabel 1.2 terdapat 36 responden yang menyatakan sikap petugas baik 29 diantaranya berpendidikan SMA dan 5 orang berpendidikan tinggi, hal ini menunjukkan bahwa pendidikan berperan penting dalam seseorang menilai perilaku orang lain.

Penilaian ini dikuatkan dengan penelitian khairunnisa yang menyatakan bahwa perilaku yang baik dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan responden yang sudah baik, selain itu perilaku yang baik juga dipengaruhi oleh tingkat pendidikan responden. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah orang tersebut menerima berbagai informasi dan meningkatkan pengetahuan mereka yang akhirnya dapat membentuk perilaku (Khairunnisa et al, 2021).

Berdasarkan tabel 1.3 terdapat 36 responden yang menyatakan sikap petugas baik 18 orang diantaranya pada usia 12 – 25 tahun dan 14 orang diantaranya pada usia 25 – 46 tahun dan 4 orang pada usia > 46 tahun. Dari 22 responden yang menyatakan sikap petugas kurang baik sebanyak 6 orang berusia 12 – 25 tahun, 12 orang berusia 25 – 46 tahun, 4 orang berusia >46 tahun.

Penilaian ini dikuatkan dengan penelitian khairunnisa (2021) hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara usia dengan perilaku, usia seseorang mempengaruhi pola pokir dan daya tangkap dalam mempelajari suatu objek. Semakin bertambahnya usia maka semakin bertambah pula pola pikir dan daya tangkapnya untuk mempelajari sesuatu sehingga pengetahuan yang didapat pun semakin baik (Khairunnisa et al, 2021).

pada penelitian ini hasil jenis kelamin dari 36 responden yang menyatakan sikap petugas baik 21 diantaranya adalah berjenis kelamin perempuan dan 15 orang berjenis kelamin laki – laki, pada penelitian ini perbandingan responden yang berjenis kelamin perempuan atau laki – laki adalah sekitar 2 : 3 sehingga jenis kelamin tidak mempengaruhi pasien dalam menilai sikap seseorang

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Khairunnisa dalam penelitiannya menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan perilaku, Jenis kelamin bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi responden untuk melakukan perilaku yang baik. Hal ini dikarenakan responden dengan jenis kelamin laki-laki maupun perempuan memungkinkan untuk memiliki keaktifan yang sama. (Khairunnisa et al, 2021).

Berdasarkan tabel 1.5 di atas dapat diketahuiPada penelitian ini sebanyak 4 orang mengatakan sikap petugas baik dan puas dengan pelayanan, dan 32 orang mengatakan baik tetapi tidak puas dengan pelayanan kesehatan. Dan sebanyak 22 responden yang mengatakan sikap petugas kurang baik sebanyak 11 orang mengatakan sikap petugas kurang baik dan puas dengan pelayanan kesehatan dan sebanyak 11 orang mengatakan sikap petugas kurang baik tetapi tidak puas dengan pelayanan kesehatan dengan uji *regresi logistic* pada variabel sikap petugas pendaftaran *p-value* (sig) sebesar 0,05 hal ini menunjukkan bahwa nilai *p-velue* (sig) 0,05 ≤ α varibel sikap petugas pendaftaran signifikan. dimana bahwa sikap petugas berhubungan dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Ranti Iwan (2020) yang mengatakan bahwa hubungan antara pelayanan petugas dengan kepuasan pasien. dari jumlah 60 responden yang ada. 34 responden mengatakan bahwa pelayanan petugas baik sehingga pasien merasa puas. Dan 26 responden mengatakan bahwa pelayanan petugas tidak baik sehingga pasien tidak merasa puas. Hasil analisis bivariat dengan menggunakan rumus *Chi square* di peroleh nilai p value = 0. 000 (P < 0.05). Hal ini berarti, secara signifikan pelayanan petugas sangat berpengaruh dengan kepuasan yang dirasakan pasien terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi (Ranti Iwan et al, 2020).

Menurut asumsi peneliti sikap petugas pendaftaran berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dimana kepuasan pasien pelayanan petugas pendaftaran dilihat dari beberapa aspek yaitu sikap keramahan petugas, suasana di ruang tunggu pendaftaran, kecepatan petugas dalam memasukkan data ke komputer, cara petugas menyampaikan informasi kepada pasien, ketepatan pencatatan data pasien. Perilaku yang diberikan oleh petugas pendaftaran berhubungan dengan kepuasan pasien. Semakin baik perilaku petugas pendaftaran maka kepuasan pasien meningkat. Selain itu, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh pengalaman pasien berobat baik di rumah sakit, puskesmas maupun klinik praktek dokter lain.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hanny maria ulfa (2016) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 130 responden dan diproses melalui uji *Chi Square* diketahui bahwa terdapat hubungan antara sikap petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016. Hal ini dapat di lihat dari hasil uji statistik *Chi Square* menunjukkan *p value* = 0,003 lebih kecil dari α = 0,05 (Ulfa et al., 2016).

Sejalan dengan penelitian Anis setaningsih (2021) yang menunjukan persepsi responden dengan nilai t hitung 4,175 > t tabel 1,980 dan nilai p= 0,000 < 0,05, artinya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Maka semakin tinggi empati akan semakin tinggi pula kepuasan pasien. Sikap peduli dan kepekaan petugas dalam memberikan pelayanan, menjadikan pasien merasa diperhatikan yang akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit “S”(Setianingsih & Susanti, 2021).

Hasil penelitian yang dilakukan juga menunjukkan bahwa pasien tidak puas pada petugas kesehatan bagian pendaftaran dimana petugas kesehatan bagian pendaftaran kurang memberikan arahan pada pasien setelah pasien melakukan pendaftaran dan adanya anggapan responden tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas karena pada saat melakukan pendaftaran petugas menjelaskannya masih kurang jelas dan belum bisa dimengerti oleh responden.

Sesuai dengan hasil pengamatan Ika Kusuma Wardani (2018) yang mengatakan bahwa pasien mengeluh tentang keramahan petugas kurang, informasi pelayanan yang kurang dipahami pasien, sikap petugas dalam mendata pasien. Berdasarkan keluhan – keluhan yang disampaikan oleh pasien tersebut, dapat dijelaskan bahwa semua keluhan terjadi akibat kurangnya komunikasi efektif petugas informasi dan pendaftaran (IDP) (Wardani et al., 2018).

Selain keramahan dan, dan kurangnya informasi yang diberikan kepada pasien, komunikasi efektif juga penting dalam menjamin kepuasan pasien, dimana Kepuasan pasien sangat berkaitan erat dengan kemampuan komunikasi atau komunikasi terapeutik yang diterapkan petugas dalam berhubungan dengan pasien penelitian ini sejalan dengan penelitian bahwa pengaruh komunikasi terapeutik petugas terhadap kepuasan pasien menunjukan bahwa, dari 100% pasien yang menyatakan bahwa petugas telah menerapkan komunikasi terapeutik didalam memberikan pelayanan (Tarigan & Ginting, 2019).

Ditinjau dengan penelitian yang dilakukan oleh, yang mengatakan bahwa mutu pelayanan pendaftaran meliputi kecepatan petugas pendaftaran dalam melayani transaksi pendaftaran, kemampuan petugas pendaftaran memberikan pelayanan, memberi tahu poli yang dituju, kemampuan komunikasi yang baik dalam melakukan pelayanan, kemampuan menjaga kesinambungan pelayanan, kemampuan memberikan informasi secara jelas dan tepat (Hanifah et al., 2021)

Hasil penelitian ini sejalan juga dengan penelitian Anggaraeni (2019) hasil uji statistik diperoleh p-value = 0,001 yang berarti p< α, maka dapat disimpulkan dalam bahwa ada pengaruh antara empati dengan kepuasan pasien(Anggaraeni, 2021).

Menurut Maslow dalam teorinya tentang kebutuhan manusia juga menjelaskan bahwa setiap manusia membutuhkan ingin memiliki dan dimiliki, cinta dan kasih sayang serta harga diri, sehingga antara yang muda dan yang tua menginginkan hubungan interpersonal yang baik akan membuat seseorang menjadi puas dalam pelayanan kesehatan (Maslow Abraham H., 1984). Menurut Sudibyo bahwa konsep sehat dan sakit berlaku sama baik anak maupun dewasa hanya gejalanya yang mungkin berbeda. Setiap pasien yang datang dalam keadaan sakit baik muda maupun tua, mereka penuh harapan seperti ingin cepat sembuh, cepat ditangani, cepat bisa kembali bekerja jadi baik yang muda maupun yang tua sama-sama merasakan apabila keadaannya sudah mulai membaik atau merasa sembuh maka mereka dapat merasakan kecocokannya berobat di pelayanan kesehatan terkait dan puas dalam melakuakan pelayanan kesehatan di tempat terkait (Sriatmi & et al, 2017).

**PENUTUP**

Sikap petugas pendaftaran di Puskesmas kabupaten pasuruan dikatakan kurang dimana sebanyak 22 (37,9%) orang mengatakan bahwa petugas pendaftaran melayani dengan kurang baik, dan 36 (62,1%) orang mengatakan bahwa petugas pendaftaran melayani dengan baik.

Terdapat hubungan antara sikap petugas dengan kepuasan pasien rawat jalan, pada sikap petugas dengan *p-value (sig)* sebesar 0,053 hal ini menunjukkan bahwa nilai *p-value* kurang dari sama dengan 0,05 yang menyatakan bahwa variabel sikap petugas pendaftaran berhubungan dengan kepuasan pasien.

**DAFTAR PUSTAKA**

Alfian, A. R., Tika, D., Leonard, D., & Mardiawati, D. (2020). Gambaran Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasaan Pasien TPPRJ Di Puskesmas Ulak. Administration & Health Information of Journal, 1(2), 99–105. http://ojs.stikeslandbouw.ac.id/index.php/ahi%0D

Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadapp kepuasan pasien rawat jalan RSUD Makassar. Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo, 5(2), 165. https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164

Anasril, A. (2019). HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN SIKAP PETUGAS KESEHATAN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN (Studi Di Puskesmas Cot Seumeureung Kecamatan Samatiga Kabupaten Aceh Barat). Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh (MaKMA), 2(2), 51–58. https://doi.org/10.32672/ makma.v2i2.1301

Anggaraeni, N. M. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas II Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). Jurnal Ilmu Hukum Humaniora Dan Politik, 1(2), 225–234.

Bustomi. (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. In Penjaminan mutu pelayanan kesehatan & akseptabilitasnya. Erlangga.

Hanifah, Setyadi, N. A., & Werdani, K. E. (2021). Kajian Literatur Faktor-Faktoryang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit. 4, 76–86.

Herman, Sudirman, & Nizmayunun. (n.d.). ubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. 22–35.

Iwan, R., & et al. (2020). Hubungan pelayanan petugas dan ketersediaan fasilitas dengan kepuasan pasien di poli umum puskesmas dolo kecamatan dolo kabupaten sigi. 000, 1–9.

Khairunnisa, & et al. (2021). Hubungan Karakteristik Dan Tingkat Pengetahuan Dengan Perilaku Pencegahan Covid-19Pada Masyarakat Desa Paya Bujok Blang Pase Kota Langsa. AVERROUS: Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Malikussaleh, 7(1), 53. https://doi.org/10.29103/ averrous.v7i1.4395

Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Jurnal Kesehatan Vokasional, 2(1), 140. https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327

Maslow Abraham H. (1984). Motivatio and Personality Teori Motivasi dengan Motivasi dan Kepribadian. Cantrik Pustaka, cet: 1.

Mernawati, D., & Zainafree, I. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. Public Health Perspective Journal, 1(1), 45–52.

Neviza, R., & Ardenny. (2021). Hubungan sikap petugas pendaftaran dan waktu tunggu terhadap indeks kepuasan pasien peserta BPJS di instalasi rawat jala RSUD puri husada tembilahan. Jurnal Inovasi Penelitian, 1(0.1101/2021.02.25.432866), 1–15.

Nurdelima, et al. (2021). Hubungan Response Time dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cipedes. Jurnal Ilmiah Indonesia, 1(8), 927–932.

Pangerapan D, P. O. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. JKK (Jurnal Kedokteran Klinik), 2(1), 9–18.

Pasalli’, A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. Jurnal Keperawatan Florence Nightingale, 4(1), 14–19. https://doi.org/10.52774/ jkfn.v4i1.57

Permenkes. (2016). permenkes no 43 tahun 2016 Peraturan Menteri Kesehatan tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.

Rahmatiqa, C., Ropendi, P., & Widuri, N. E. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Prima Pada Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rsud Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo. 540–549.

Setianingsih, A., & Susanti, A. susi. (2021). Pengaruhkualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit S. 4(1), 22–27.

Simandalahi, T., Morika, H. D., Sartiwi, W., & Dewi, R. I. S. (2019). Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. Jurnal Kesehatan Mesencephalon, 5(2). Http://Dx.Doi.Org/10.36053/Mesencephalon.V5i2.114.

Sriatmi, A., & et al. (2017). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (Sec) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal), 2(1), 9–14.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian kualitatif dan kuantitatif R & D. AlFabeta CV.

Suryawati C, Dharminto, Z. S. (2006). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah 2006; 9 (4): 177-184. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan 2006; 9 (4): 177-184.

Tarigan, H., & Ginting, M. (2019). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan. Jurnal Ilmiah Kohesi, 3(2), 58–64.

Ulfa, H. M., &, & Azlina. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riautahun 2016. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, 4(1), 81–90. https://doi.org/10.33560/.v4i2.140

Wardani, I. K., Koeswo, M. K., & Sarwiyata, T. W. (2018). Efektifitas Pelatihan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Petugas Informasi Dan Pendaftaran Rumah Sakit. Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian, 15(2), 71. <https://doi.org/10.26576/> profesi.265