

PENGARUH KOMPETENSI PETUGAS PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD DOLOKSANGGUL TAHUN 2026

Crisna Lumban Gaol¹, ewi Hutagaol² Dewi Purba³ , Kino Siboro⁴

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kesehatan Baru Doloksanggul

Email: crisna.lumbangaol@stikeskb.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien di RSUD Doloksanggul Tahun 2026. Jenis penelitian menggunakan desain observasional analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian berjumlah 230 pasien rawat jalan dengan sampel 70 responden yang diambil menggunakan simple random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji Chi Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 55,7% responden menilai kompetensi petugas dalam kategori baik dan 57,1% pasien merasa puas terhadap pelayanan pendaftaran. Hasil uji statistik diperoleh nilai p value = 0,002 (<0,05), sehingga terdapat pengaruh kompetensi petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien. Disimpulkan bahwa peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan pelayanan prima dan komunikasi efektif diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: kompetensi petugas, pendaftaran, kepuasan pasien

ABSTRACT

This study aimed to determine the effect of registration officers' competence on patient satisfaction at RSUD Doloksanggul in 2026. This research used an analytical observational design with a cross-sectional approach. The population consisted of 230 outpatients, with a sample of 70 respondents selected using simple random sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Chi-Square test. The results showed that 55.7% of respondents assessed the competence of registration officers as good, and 57.1% of patients were satisfied with the registration services. The statistical test results obtained a p-value of 0.002 (<0.05), indicating that there was a significant effect of registration officers' competence on patient satisfaction. It can be concluded that improving officers' competence through excellent service training and effective communication is necessary to enhance patient satisfaction.

Keywords: officers' competence, registration, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Menurut World Health Organization, rumah sakit merupakan bagian integral dari organisasi sosial dan kesehatan yang memiliki fungsi memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat, baik pelayanan promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif. Rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai tempat pengobatan, tetapi juga sebagai pusat pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian dalam bidang kesehatan. Dalam era globalisasi dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, efisien, cepat, aman, dan memuaskan bagi pasien. Kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penting yang menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.

Berdasarkan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melalui Permenkes Nomor 340 Tahun 2010 tentang klasifikasi rumah sakit, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan

kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, rumah sakit harus mampu menciptakan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien agar tercapai kepuasan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan.

Salah satu pelayanan yang sangat penting dalam rumah sakit adalah pelayanan pendaftaran pasien. Unit pendaftaran merupakan pintu pertama dalam proses pelayanan kesehatan di rumah sakit sehingga pelayanan pada bagian ini akan memberikan kesan awal bagi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Pelayanan pendaftaran yang baik akan menciptakan kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien, sedangkan pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan keluhan dan citra negatif terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, petugas pendaftaran memiliki peranan yang sangat penting

dalam menunjang mutu pelayanan rumah sakit.

Kompetensi petugas pendaftaran merupakan kemampuan yang dimiliki petugas dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional. Kompetensi tersebut meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan komunikasi, sikap, etika pelayanan, serta kemampuan administrasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Petugas pendaftaran yang kompeten akan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, sopan, dan mampu memberikan informasi yang jelas kepada pasien maupun keluarga pasien. Selain itu, petugas juga harus mampu mengoperasikan sistem administrasi rumah sakit dengan baik sehingga proses pelayanan dapat berjalan lancar dan efektif.

Sebaliknya, rendahnya kompetensi petugas pendaftaran dapat menyebabkan berbagai permasalahan dalam pelayanan kesehatan, seperti kesalahan identitas pasien, keterlambatan pelayanan, komunikasi yang kurang baik, serta ketidakjelasan informasi yang diberikan kepada pasien. Kondisi

tersebut dapat menyebabkan pasien merasa tidak nyaman dan tidak puas terhadap pelayanan rumah sakit. Ketidakpuasan pasien dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit dan dapat mempengaruhi minat pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang diinginkan. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan mereka. Sebaliknya, pasien akan merasa tidak puas apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Dalam pelayanan rumah sakit, kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan petugas pendaftaran. Pelayanan yang cepat, ramah, responsif, dan profesional akan memberikan pengalaman positif bagi pasien sehingga meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

RSUD Doloksanggul merupakan salah satu rumah sakit tipe C di Kabupaten Humbang Hasundutan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sebagai rumah sakit rujukan di wilayah tersebut, RSUD Doloksanggul dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien.

Namun berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Doloksanggul, masih ditemukan beberapa keluhan dari pasien terkait pelayanan petugas pendaftaran. Keluhan tersebut antara lain petugas kurang ramah dalam melayani pasien, kurang cepat dalam proses pelayanan administrasi, serta kurang jelas dalam memberikan informasi terkait prosedur pelayanan. Selain itu, masih ditemukan pasien yang merasa bingung terhadap alur pelayanan karena komunikasi yang kurang efektif dari petugas pendaftaran.

Kondisi tersebut dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit dan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tjiptono (2006) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap suatu institusi pelayanan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Muninjaya (2015) juga menyatakan bahwa kompetensi tenaga kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Semakin baik kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan uraian tersebut, kompetensi petugas pendaftaran memiliki peranan yang sangat penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kompetensi petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien di RSUD Doloksanggul Tahun 2026. Penelitian

ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik dengan desain cross sectional. Penelitian dilakukan di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Doloksanggul Tahun 2026.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan sebanyak 230 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 70 responden menggunakan rumus Slovin.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner mengenai kompetensi petugas pendaftaran dan kepuasan pasien. Data dianalisis menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji Chi Square menggunakan program SPSS dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$.

HASIL

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Doloksanggul Tahun 2026

No	JK	J	Persentase (%)
1.	LK	38	54,3
2.	PR	32	45,7
Total		70	100

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 38 responden (54,3%).

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Tahun 2026

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	6	8,6
2	SMP	9	12,9
3	SMA/Sederajat	31	44,3
4	Diploma	16	22,9
5	Sarjana	8	11,4
Total		70	100

Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA/ sederajat sebanyak 31 responden (44,3%). Karakteristik Responden

Berdasarkan Tingkat Pendidikan

3. Kompetensi Petugas Pendaftaran

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Kompetensi Petugas Pendaftaran di RSUD

No.	Kompetensi Petugas	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Baik	39	55,7
2.	Kurang Baik	32	44,3
Total		70	100

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden menilai kompetensi petugas pendaftaran dalam kategori baik sebanyak 39 responden (55,7%).

4. Kepuasan Pasien

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di RSUD Doloksanggul Tahun 2026

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Puas	40	57,1
2.	Tidak Puas	30	42,9
Total		70	100

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran sebanyak 40 responden (57,1%).

5. Pengaruh Kompetensi Petugas Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 5.5 Tabulasi Silang Pengaruh Kompetensi Petugas terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Doloksanggul Tahun 2026

Kompetensi Petugas	Tidak Puas	Puas	Total	P Value
	F	%	F	%
Kurang Baik	21	30,0	10	14,3
Baik	9	12,9	42,9	40
Total	30	42,9	40	57,1

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden yang menilai kompetensi petugas kurang baik lebih banyak merasa tidak puas sebanyak 21 responden (30,0%). Hasil uji Chi Square menunjukkan nilai p value = $0,002 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kompetensi petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien di RSUD Doloksanggul Tahun 2026.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kompetensi petugas pendaftaran dalam kategori baik. Kompetensi petugas meliputi kemampuan komunikasi, ketepatan

pelayanan, sikap ramah, dan kemampuan administrasi. Kompetensi yang baik akan memberikan kesan positif kepada pasien sehingga pasien merasa nyaman dalam menerima pelayanan.

Tingkat kepuasan pasien menunjukkan sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh sikap petugas yang ramah, cepat tanggap, serta kemampuan memberikan informasi yang jelas kepada pasien.

Hasil analisis Chi Square menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kompetensi petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien dengan nilai p value = 0,002. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi petugas maka tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Tjiptono (2006) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Muninjaya (2015) yang menyatakan bahwa kompetensi tenaga kesehatan

merupakan faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 70 responden di RSUD Doloksanggul Tahun 2026 dapat disimpulkan bahwa:

1. Kompetensi petugas pendaftaran di RSUD Doloksanggul sebagian besar dalam kategori baik yaitu sebesar 55,7%.
2. Tingkat kepuasan pasien sebagian besar merasa puas yaitu sebesar 57,1%.
3. Terdapat pengaruh kompetensi petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien di RSUD Doloksanggul Tahun 2026 dengan nilai p value = 0,002.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, A., dan Prihartono, J. 2014. *Metodologi Penelitian*. Tangerang: Binarupa Aksara Publisher.

Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Muninjaya, A.A.G. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Permenkes RI Nomor 340 Tahun 2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit.

Riwidikdo, H. 2012. *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.

Riyanto, A. 2011. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. 2015. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sunyoto, D. 2011. *Analisis Data Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.