

Gambaran Sikap Petugas Administrasi terhadap Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Tahun 2025

Widya Cahya Anggraini¹, Ria Efkelin², Ratu Chairunnisa³

¹⁻³ Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada, Indonesia

*Penulis Korespondensi: widyaanggra301@gmail.com¹

Abstract. *Administrative officers are the frontline of hospital service systems, playing not only an administrative role but also shaping first impressions, influencing trust, and serving as key determinants of initial patient satisfaction within the dynamic and time-sensitive context of outpatient care. This study aims to describe the attitudes of administrative staff toward outpatients at Bhakti Asih General Hospital in 2025. The research employed a descriptive quantitative method using accidental sampling. A total of 50 patients from the internal medicine and cardiology clinics served as respondents. The results showed that the affective dimension was rated as good by 33 respondents (66.0%), the cognitive dimension by 33 respondents (66.0%), and the behavioral dimension by 33 respondents (66.0%). Although most responses were in the “good” category, some respondents gave “fairly good” ratings, particularly regarding emotional communication, information delivery, and responsiveness. In conclusion, the attitudes of administrative staff are generally good, although improvements are still needed to ensure equitable service quality.*

Keywords: *Administrative Staff; Attitude; Outpatient; Hospital; Service Satisfaction*

Abstrak. Petugas administrasi merupakan garda depan dalam sistem pelayanan rumah sakit yang tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga membentuk kesan pertama, memengaruhi kepercayaan, serta menjadi penentu awal kepuasan pasien dalam proses layanan rawat jalan yang dinamis dan berorientasi waktu. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran sikap petugas administrasi terhadap pasien rawat jalan di RSU Bhakti Asih tahun 2025. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik accidental sampling. Sebanyak 50 pasien dari poli penyakit dalam dan poli jantung menjadi responden. Hasil menunjukkan bahwa dimensi afektif dinilai baik oleh 33 responden (66,0%), dimensi kognitif oleh 33 responden (66,0%), dan dimensi perilaku oleh 33 responden (66,0%). Meskipun mayoritas penilaian berada pada kategori baik, sebagian responden masih memberikan penilaian cukup baik pada aspek komunikasi emosional, penyampaian informasi, dan responsivitas. Kesimpulannya, sikap petugas administrasi tergolong baik, namun masih diperlukan peningkatan untuk memastikan pemerataan kualitas pelayanan.

Kata kunci: Kepuasan Pelayanan; Pasien Rawat Jalan; Petugas Administrasi; Rumah Sakit; Sikap

1. LATAR BELAKANG

Sistem kesehatan di Indonesia berakar kuat dalam tradisi budaya serta berbagai praktik pengobatan. Setelah memperoleh kemerdekaan pada tahun 1945, Indonesia terus memperluas jaringan layanan kesehatannya, meskipun masih menghadapi tantangan terkait aksesibilitas dan kualitas layanan yang merupakan aspek penting bagi Masyarakat dalam mewujudkan kesehatan yang lebih baik. Dalam rangka mewujudkan sistem kesehatan yang merata dan berkualitas, rumah sakit berperan sebagai pelaksana utama layanan dasar dan lanjutan (Abdu, 2022)

Layanan medis, aspek non-medis seperti administrasi menjadi interaksi awal pasien dengan institusi. Petugas administrasi memegang peran strategis sebagai pihak pertama yang berhubungan langsung dengan pasien saat pendaftaran, verifikasi data, dan memberikan informasi awal kepada pasien. Sikap yang ditampilkan oleh petugas, seperti kecepatan dalam

menangani berkas, kesopanan dalam berkomunikasi, serta kemampuan melayani dengan ramah dan profesional, dapat membentuk persepsi awal pasien terhadap keseluruhan pelayanan yang tersedia (Khairunnisa, 2024).

Peran petugas administrasi sangat penting dalam membentuk kesan pertama pasien terhadap layanan rumah sakit, namun kenyataannya masih sering ditemukan keluhan terkait sikap petugas yang kurang profesional. Beberapa pasien mengeluhkan sikap petugas yang kurang ramah, lambat dalam memberikan pelayanan, serta kurang komunikatif dalam menyampaikan informasi. Kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpuasan dan memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu layanan rumah sakit secara keseluruhan sehingga dapat mengakibatkan menurunnya kunjungan dan rasa kepercayaan pasien untuk datang kembali ke fasilitas pelayanan kesehatan (Mashita et al., 2022).

Menurut Susanti et al. (2023) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa aspek komunikasi dan responsivitas petugas administrasi merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien, khususnya dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan. Selain itu (Andi Mu'tiah Sari, 2023) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa keramahan, kecepatan, dan kesopanan petugas administrasi memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Itu artinya penting untuk mengedepankan kompetensi agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, aman, efektif, tepat waktu, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Tsega, 2025).

Kualitas layanan administrasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan inter personal petugas, seperti keterampilan komunikasi, empati, dan etika kerja. Petugas administrasi yang mampu menunjukkan profesionalisme dan keramahan tidak hanya menciptakan suasana yang kondusif, tetapi juga mencerminkan kredibilitas institusi kesehatan secara keseluruhan. Oleh karena itu, pelatihan berkala dan evaluasi kinerja menjadi aspek penting dalam memastikan standar mutu pelayanan tetap terjaga (Astuti et al., 2024).

Kualitas pelayanan yang diterima pasien merupakan salah satu penentu aspek kepuasan pasien oleh karena itu rumah sakit telah menerapkan pelatihan layanan prima (*service excellence*) untuk petugas administrasi sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan mutu pelayanan non-medis. Upaya ini menjadi salah satu strategi rumah sakit untuk dapat meningkatkan daya saing serta dapat mempertahankan kepercayaan masyarakat dalam menilai sikap profesionalisme petugas pendaftaran rumah sakit (Nurfaizah, 2024).

Profesionalisme dalam pelayanan administrasi tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis, tetapi juga oleh sikap yang dapat diuraikan melalui pendekatan teoritis. Menurut teori

sikap yang dikembangkan oleh Eagly dan Chaiken, sikap terdiri dari tiga komponen utama, yaitu afektif, kognitif, dan konatif.

Komponen afektif mencerminkan perasaan atau emosi seseorang terhadap objek tertentu, komponen kognitif mencerminkan keyakinan atau pengetahuan, sedangkan komponen konatif berkaitan dengan kecenderungan untuk bertindak. Dalam konteks pelayanan administrasi, teori ini dapat digunakan untuk mengkaji bagaimana sikap petugas terbentuk dan bagaimana hal tersebut berpengaruh pada cara mereka berinteraksi dengan pasien.

Sejauh ini, sebagian besar penelitian mengenai pelayanan administrasi rumah sakit masih berfokus pada aspek teknis prosedural, seperti sistem antrian, efisiensi waktu pelayanan, dan kepuasan pasien. Belum banyak kajian yang secara khusus menggambarkan sikap petugas administrasi terhadap pasien, terutama dalam konteks pelayanan rawat jalan dan menggunakan pendekatan teori sikap. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Silvia Astuti, 2024) yang menyelidiki kepuasan pasien terhadap petugas pendaftaran namun tidak ditemukan studi yang secara spesifik menggambarkan mengenai sikap petugas administrasi terhadap pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh (Resky et al., 2024) juga berfokus pada kinerja petugas administrasi dan kualitas pelayanan administrasi dalam kaitannya dengan kepuasan pasien. Namun, penelitian tersebut belum mengkaji bagaimana sikap pasien terhadap petugas administrasi terbentuk secara utuh berdasarkan teori sikap tripartit yang mencakup aspek kognitif, afektif, dan perilaku. Ketiadaan studi ini menunjukkan adanya kesenjangan pengetahuan yang perlu diisi melalui penelitian deskriptif, guna mendapatkan gambaran sikap petugas administrasi secara terukur dan komprehensif.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih, Rumah Sakit ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu rumah sakit yang aktif memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, khususnya dalam bentuk pelayanan rawat jalan. Rumah sakit ini memiliki alur pelayanan administrasi yang menjadi pintu awal interaksi antara pasien dengan fasilitas kesehatan, sehingga peran petugas administrasi sangat menentukan kesan pertama dan kenyamanan pasien dalam menerima layanan.

Berdasarkan pengamatan tidak langsung dan hasil wawancara dengan empat pasien rawat jalan di RSUD Bhakti Asih pada awal Juli 2025, ditemukan hasil bahwa mereka menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan administrasi yang mereka terima. Keempatnya mengungkapkan bahwa petugas administrasi terkesan kurang ramah, tidak komunikatif, dan memberikan pelayanan secara terburu-buru. Kondisi tersebut menyebabkan pengalaman

pelayanan yang dirasa kurang menyenangkan dan menunjukkan masih adanya kelemahan dalam sikap pelayanan yang dapat berdampak pada kepuasan serta kenyamanan pasien.

Selain itu, ulasan pada platform Google Review memberikan gambaran serupa mengenai pengalaman pasien di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih yang memperoleh rating 4,1. Meskipun secara umum mendapatkan penilaian cukup baik, banyak pasien menyoroti kualitas pelayanan administrasi dan interaksi dengan petugas yang masih dirasa kurang memuaskan. Keluhan yang sering muncul meliputi sikap ketus, lambatnya pelayanan, kurangnya kejelasan informasi, serta adanya kesan perlakuan berbeda terhadap pasien BPJS. Salah satu ulasan yang diunggah pada bulan April 2025, yang mengungkapkan bahwa pasien mengeluh terkait proses pelayanan yang lambat, sikap dokter yang tidak ramah (judes), serta komunikasi antar staf yang kurang baik. Pasien menyatakan ketidakpuasan yang sangat tinggi hingga berkeinginan tidak akan kembali ke rumah sakit tersebut. Ulasan semacam ini menjadi refleksi penting bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh sikap dan komunikasi petugas di rumah sakit.

Kondisi tersebut juga diperkuat oleh data kunjungan pasien rawat jalan sepanjang tahun 2024 hingga pertengahan tahun 2025, terlihat adanya dinamika yang cukup signifikan dalam jumlah kunjungan antar unit pelayanan. Poli Penyakit Dalam secara konsisten mencatat jumlah kunjungan tertinggi sepanjang tahun 2024, menunjukkan bahwa poli ini menjadi pusat layanan yang paling banyak diakses pasien. Selain itu, Poli Fisioterapi mengalami tren peningkatan yang cukup menonjol, terutama pada akhir tahun 2024 hingga pertengahan 2025, bahkan sempat melampaui jumlah kunjungan di Poli Jantung, yang juga menjadi salah satu unit layanan utama.

Sementara itu, Poli THT dan Poli Bedah Umum menunjukkan fluktuasi jumlah kunjungan, yang umumnya terkait dengan sifat kasus yang tidak rutin. Variasi volume kunjungan ini mencerminkan intensitas interaksi pasien dengan petugas administrasi, dan secara tidak langsung memengaruhi pengalaman serta persepsi mereka terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

Dengan mempertimbangkan temuan dari pengamatan lapangan, ulasan masyarakat, serta dinamika kunjungan pasien di berbagai unit pelayanan, maka penelitian ini sangat penting dilakukan untuk memberikan gambaran yang objektif dan menyeluruh mengenai sikap petugas administrasi terhadap pasien rawat jalan. Melalui pendekatan teori sikap Eagly dan Chaiken, yang mencakup aspek afektif (emosi), kognitif (pengetahuan), dan perilaku (tindakan nyata), penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan dalam literatur ilmiah serta menjadi dasar pertimbangan dalam perbaikan mutu pelayanan administratif rumah sakit. Hasil penelitian ini

juga dapat memberikan masukan yang relevan bagi pihak manajemen rumah sakit dalam menyusun strategi peningkatan kompetensi petugas administrasi, khususnya dalam menciptakan layanan yang ramah, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian adalah kerangka berpikir atau strategi yang digunakan oleh peneliti dalam merancang dan melaksanakan penelitian (Sundari et al., 2024). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan sikap petugas administrasi terhadap pasien rawat jalan di RS Bhakti Asih tahun 2025. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih yang lokasinya berada di Jl. Raden Saleh No.10, RT.001/RW.004, Karang Tengah, Kec. Karang Tengah, Kota Tangerang, Banten 15157. Penelitian ini akan dilaksanakan di dua poli yaitu poli penyakit dalam dan poli jantung, pemilihan kedua poli ini berdasarkan jumlah kunjungan tertinggi periode tahun 2024. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Februari-Juli 2025. Menurut Rachman (2024) populasi merupakan keseluruhan individu, objek, atau peristiwa yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh pasien rawat jalan yang telah menerima pelayanan administrasi di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih. Sebagaimana yang dijelaskan oleh (Amin et al., 2023) sampel merupakan sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu teknik non-probability. penelitian ini sampel yang akan diambil yaitu 50 responden.

Pada jenis data, Data primer akan mengambil data secara langsung kepada responden menggunakan kuesioner, sedangkan data sekunder mengambil data kunjungan pasien rawat jalan terbaru serta jumlah sumber daya manusia kesehatan sebagai bahan yang digunakan untuk di paparan pada BAB Gambaran Profil Rumah Sakit Bhakti Asih. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *google form* yang mengandung pernyataan yang harus dijawab oleh responden menurut pendapatnya. Teknik analisis data penelitian menggunakan uji validitas, reliabilitas dan analisis univariat. Etika penelitian ini dilakukan dengan persetujuan dari komite etik, informed consent, dan hak menolak atau mengundurkan diri serta ijin penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Dimensi Variabel Sikap Petugas Administrasi (Afektif, Kognitif dan Perilaku)

Pada bagian ini, peneliti menyajikan tabel-tabel dan narasi dari hasil pengolahan data terhadap 50 responden yang pernah menggunakan layanan rawat jalan di dua poli yang diteliti. Data yang disajikan meliputi tanggapan responden terhadap setiap pernyataan dalam variabel sikap petugas administrasi, yang terdiri dari tiga dimensi utama: afektif, kognitif, dan perilaku. Selain itu, disajikan pula distribusi frekuensi untuk melihat kecenderungan persepsi responden terhadap masing-masing dimensi sikap.

Tanggapan responden

Setiap variabel memiliki 6 butir pernyataan dengan 5 kategori jawaban dimulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju dan sangat setuju. Penyajian tabel dari tanggapan responden adalah, sebagai berikut:

Tabel 1. Tanggapan Responden Pasien Rawat Jalan RSUD Bhakti Asih

Variabel	Pernyataan	Frekuensi Dan Persentase				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Dimensi Afektif	1. Petugas Administrasi Percaya diri dan Tenang	-	1 2,0%	3 0,6%	39 78,0%	7 14,0%
	2. Petugas Administrasi bersikap ramah dan perhatian	-	-	8 16,0%	25 50,0%	17 34,0%
	3. Petugas Administrasi menciptakan emosional yang positif	1 2,0%	1 2,0%	7 14,0%	36 72,0%	6 12,0%
	4. Petugas Administrasi menunjukkan antusiasnya	-	-	11 22,0%	29 58,0%	10 20,0%
	5. Petugas Administrasi terbuka tanpa menghakimi pasien	-	-	5 10,0%	33 66,0%	12 24,0%
	6. Petugas Administrasi memberikan apresiasi dengan ucapan terima kasih	-	2 4,0%	10 20,0%	23 46,0%	15 30,0%
Dimensi Kognitif	1. Petugas Administrasi memahami bahwa pasien diperlakukan setara	-	3 6,0%	6 12,0%	28 56,0%	13 26,0%
	2. Petugas Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang kondisi pasien	-	1 2,0%	8 16,0%	28 56,0%	13 26,0%
	3. Petugas Administrasi mampu menjawab pertanyaan pasien	-	-	9 18,0%	27 54,0%	14 28,0%

Dimensi Perilaku	4. Petugas Administrasi memahami alur prosedur pelayanan	-	-	6	28	16
				12,0%	56,0%	32,0%
	5. Informasi yang disampaikan sesuai	-	-	9	32	9
				18,0%	64,0%	18,0%
	6. Petugas Administrasi mengambil keputusan dengan cepat	-	1	11	25	13
			2,0%	22,0%	50,0%	26,0%
	1. Petugas Administrasi aktif menawarkan bantuan	-	2	13	26	9
			4,0%	26,0%	52,0%	18,0%
	2. Petugas Administrasi menunjukkan etika dan profesionalismenya	-	-	5	28	17
				10,0%	56,0%	34,0%
	3. Petugas Administrasi menyesuaikan pendekatannya dengan kondisi pasien	-	1	11	25	13
			2,0%	22,0%	50,0%	26,0%
	4. Petugas Administrasi memberikan opsi alternatif jika ada kendala	-	-	7	31	12
				14,0%	62,0%	24,0%
	5. Petugas Administrasi memberikan arahan yang jelas	-	1	6	30	13
			2,0%	12,0%	60,0%	26,0%
	6. Petugas Administrasi terkesan tanggap dan cekat saat melayani pasien	-	3	7	25	15
			6,0%	14,0%	50,0%	30,0%

Pada dimensi afektif terlihat pernyataan 1 sampai dengan 6 sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase tertinggi berada pada pernyataan yang berisi Petugas Administrasi Percaya diri dan Tenang dengan total (78,0%) namun yang menjadi perhatian khusus ada juga responden yang menjawab sangat tidak setuju pada isi pernyataan terutama pada pernyataan yang berisi Petugas Administrasi menciptakan emosional yang positif dengan total (2,0%), lalu ada juga yang menjawab tidak setuju pada pernyataan yang berisi Petugas Administrasi memberikan apresiasi dengan ucapan terima kasih (4,0%) yang dimana pasien menganggap bahwa petugas administrasi tidak memberikan apresiasi sehingga membuat pasien merasa tidak dihargai, lalu diikuti dengan pernyataan yang berisi Petugas Administrasi Percaya diri dan Tenang (2,0%), serta pernyataan yang berisi Petugas Administrasi menciptakan emosional yang positif (2,0%).

Pada dimensi kognitif terlihat pernyataan 1 sampai dengan 6 sebagian besar responden menjawab setuju, dengan persentase tertinggi berada pada pernyataan yang berisi Informasi yang disampaikan sesuai dengan total (64,0%) yang artinya petugas administrasi mampu memberikan informasi yang baik kepada pasien. Namun di lain hal ada juga responden yang menjawab tidak setuju yaitu pada pernyataan yang berisi Petugas Administrasi memahami bahwa pasien diperlakukan setara (6,0%), lalu diikuti dengan pernyataan yang berisi Petugas

Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang kondisi pasien (2,0%), serta pernyataan yang berisi bahwa Petugas Administrasi mengambil keputusan dengan cepat (2,0%).

Pada dimensi perilaku terlihat pernyataan 1 sampai dengan 6 sebagian besar responden menjawab setuju, dengan persentase tertinggi berada pada pernyataan yang berisi Petugas Administrasi memberikan opsi alternatif jika ada kendala dengan total persentase (62,0%). Namun di lain hal ada responden yang juga menjawab tidak setuju yaitu pada pernyataan yang berisi Petugas Administrasi aktif menawarkan bantuan dengan total persentase (4,0%), lalu diikuti dengan pernyataan yang berisi Petugas Administrasi menyesuaikan pendekatannya dengan kondisi pasien (2,0%), Petugas Administrasi memberikan arahan yang jelas (2,0%), Petugas Administrasi terkesan tanggap dan cekat saat melayani pasien (6,0%).

Berdasarkan keseluruhan hasil dari pernyataan afektif, kognitif, dan perilaku, dapat disimpulkan secara ringkas bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini menunjukkan sikap yang positif terhadap petugas administrasi, dengan sebagian besar memilih kategori "setuju" pada seluruh dimensi (afektif, kognitif, dan perilaku). Sikap positif ini mencerminkan persepsi baik pasien rawat jalan terhadap sikap petugas administrasi yang melayani mereka di rumah sakit.

Gambaran Dimensi Variabel Sikap Petugas Administrasi (Afektif, Kognitif dan Perilaku

Pada penelitian ini terdapat 3 dimensi dari variabel sikap yaitu Afektif, Kognitif, dan Perilaku yang sudah dikategorikan menjadi Kurang baik, Cukup baik, dan Baik. Untuk gambaran data nya dapat dilihat di tabel berikut ini:

Tabel 2. Gambaran Variabel Sikap Pasien Rawat Jalan RSUD Bhakti Asih

Variabel	Mean	Median	Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Dimensi Afektif	18,30	18,00	Kurang Baik (0-8)	-	-
			Cukup Baik (8-17)	17	34,0
			Baik (18-24)	33	66,0
			Total	50	100,0
Dimensi Kognitif	18,38	18,50	Kurang Baik (0-8)	-	-
			Cukup Baik (9-17)	17	34,0
			Baik (18-24)	33	66,0
			Total	50	100,0
Dimensi Perilaku	18,32	18,00	Kurang Baik (0-8)	-	-
			Cukup Baik (9-17)	17	34,0
			Baik (18-24)	33	66,0
			Total	50	100,0

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 50 responden, diperoleh distribusi frekuensi masing-masing dimensi dari variabel sikap yaitu diketahui bahwa Dimensi Afektif memiliki nilai mean 18,30 dan median 18,00, yang menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap aspek emosional dan perasaan dari petugas administrasi tergolong dalam kategori

baik. Dimensi Kognitif memperoleh mean 18,38 dan median 18,50, yang juga masuk kategori baik, menggambarkan bahwa pasien menilai pemahaman, pemikiran, dan pengetahuan petugas administrasi secara positif. Dimensi Perilaku memiliki nilai mean 18,32 dan median 18,00, juga masuk kategori baik, menandakan bahwa sikap nyata atau tindakan petugas administrasi dinilai positif oleh pasien. Pada dimensi Afektif dari total 50 responden, mayoritas menunjukkan sikap afektif dalam kategori Baik, yaitu sebanyak 33 orang (66,0%). Dan sebanyak 17 orang (34,0%) berada dalam kategori Cukup Baik. Pada dimensi Kognitif dari total 50 responden mayoritas menunjukkan sikap afektif dalam kategori Baik, yaitu sebanyak 33 orang (66,0%). Dan sebanyak 17 orang (34,0%) berada dalam kategori Cukup Baik. Pada dimensi Perilaku dari total 50 responden mayoritas menunjukkan sikap afektif dalam kategori Baik, yaitu sebanyak 33 orang (66,0%). Dan sebanyak 17 orang (34,0%) berada dalam kategori Cukup Baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, sikap petugas administrasi dalam melaksanakan tugasnya tergolong positif, baik dari aspek perasaan (afektif), pemikiran (kognitif), maupun tindakan (perilaku).

Karakteristik Demografi Responden

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 50 responden, di peroleh gambaran umum mengenai karakteristik responden yang terbagi menjadi empat kategori yakni jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Berdasarkan analisis data mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan sebanyak 42 orang (84,0%), yang secara umum memiliki peran lebih dominan hal pengurusan administrasi saat berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rizki et al., 2022) yang menunjukkan bahwa perempuan di Indonesia memiliki kecenderungan lebih tinggi dalam memanfaatkan layanan rumah sakit dibandingkan laki-laki, terutama karena faktor peran ganda sebagai pekerja sekaligus pengurus kesehatan keluarga.

Dari segi usia sebagian besar responden berada dalam rentang 45-55 tahun yang merupakan usia produktif dengan tingkat aktivitas tinggi. selain itu, usia produktif juga dianggap lebih objektif dalam menilai pelayanan, karena memiliki ekspektasi terhadap efisiensi, kejelasan informasi, dan kenyamanan dalam interaksi dengan petugas. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh (Yuliani et al., 2020) yang menunjukkan bahwa kelompok usia 45 tahun memiliki tingkat kepuasan tertinggi terhadap pelayanan kesehatan, terutama dalam aspek komunikasi dan ketepatan layanan. Temuan ini juga mendukung asumsi bahwa kelompok usia produktif umumnya lebih memahami alur administrasi dan memiliki standar

pelayanan yang tinggi, sehingga mampu memberikan penilaian yang objektif terhadap sikap petugas administrasi.

Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SMA/K/Sederajat, yang memasukkan mereka ke dalam kelompok berpendidikan menengah. temuan ini penting karena penelitian oleh (Muhlisin, 2018) menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan, semakin meningkat pula ekspektasi dan sensitivitas pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. Hal ini memperkuat kesimpulan bahwa responden dengan tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung lebih memahami prosedur administrasi, menilai komunikasi petugas secara kritis, dan memiliki standar etika pelayanan yang lebih tinggi.

Sementara itu berdasarkan status pekerjaan, mayoritas responden merupakan individu yang Tidak bekerja, Mereka cenderung memiliki waktu yang longgar ketika mengakses layanan kesehatan, sehingga mereka dapat lebih teliti dalam memperhatikan alur pelayanan, prosedur, dan sikap petugas administrasi. Lebih lanjut mereka yang tidak bekerja lebih sering berinteraksi langsung dengan pelayanan kesehatan, baik untuk dirinya sendiri maupun mendampingi keluarga.

Secara keseluruhan, perbedaan karakteristik demografis responden turut memengaruhi persepsi mereka dalam menilai sikap petugas administrasi. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memperhatikan latar belakang demografis pasien dalam menyusun sistem pelayanan yang inklusif, responsif, dan berfokus pada peningkatan kepuasan pengguna layanan.

Gambaran Variabel Sikap Petugas Administrasi

Variabel sikap petugas administrasi dianalisis berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu afektif, kognitif, dan perilaku, sesuai dengan pendekatan teori sikap yang dikembangkan oleh Eagly dan Chaiken. Masing-masing dimensi mencerminkan aspek yang berbeda dari sikap petugas administrasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat jalan. Dimensi afektif menggambarkan perasaan atau emosi petugas dalam berinteraksi, dimensi kognitif mencerminkan pengetahuan dan pemahaman yang ditunjukkan, sedangkan dimensi perilaku menggambarkan tindakan nyata petugas dalam melayani pasien. Hasil analisis univariat terhadap ketiga dimensi ini memberikan gambaran menyeluruh tentang persepsi pasien terhadap sikap petugas administrasi di RSUD Bhakti Asih.

Dimensi Afektif

Berdasarkan analisis penelitian, Dimensi afektif diukur melalui enam pernyataan pada kuesioner yang menilai sikap emosional petugas administrasi terhadap pasien. Hasil dari tabel tanggapan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap pernyataan yang menggambarkan perasaan atau emosi petugas dalam berinteraksi

kepada pasien. Terutama pada pernyataan tertinggi yang berisi bahwa petugas administrasi percaya diri dan tenang ketika melayani pasien.

Meskipun mayoritas responden dalam penelitian ini memberikan penilaian pada kategori "baik" terhadap dimensi afektif petugas administrasi masih terdapat sebagian responden yang memberikan penilaian "cukup baik". Jika dilihat dari tabel tanggapan responden terdapat pernyataan responden yang menilai tidak setuju, terutama pada pernyataan yang berisi bahwa Petugas Administrasi memberikan apresiasi dengan ucapan terima kasih. Ucapan terima kasih dari petugas administrasi kepada pasien setelah menyelesaikan proses pelayanan menciptakan perasaan dihargai, menumbuhkan kedekatan emosional, dan memperkuat kepercayaan pasien terhadap layanan rumah sakit.

Dari hasil keseluruhan pada gambaran sikap dimensi afektif diketahui bahwa petugas administrasi sudah menerapkan sikap afektifnya dengan baik, hal ini terlihat pada tabel gambaran variabel sikap yang dimana menunjukkan bahwa kategori baik merupakan kategori tertinggi yang artinya secara garis besar petugas administrasi memiliki sikap emosional yang baik terhadap pasien khususnya pada sikap kepercayaan diri dan tenang ketika melayani pasien, Namun hasil temuan ini tidak sepenuhnya sejalan dengan hasil penelitian lain yang menunjukkan bahwa dimensi afektif dinilai baik dalam aspek pelayanan yang berkualitas, studi yang dilakukan oleh (Tesalonika, 2019) di Manado menunjukkan bahwa dimensi afektif, seperti keramahan, perhatian, dan empati pegawai administrasi, ternyata tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dalam penelitian tersebut, meskipun sebagian besar pegawai menunjukkan sikap yang ramah dan sopan kepada pasien, banyak pasien tetap merasa tidak puas. Ketidakpuasan ini lebih banyak disebabkan oleh masalah teknis dalam pelayanan, seperti lamanya waktu tunggu, kurangnya kejelasan informasi yang diberikan, dan sistem administrasi yang dianggap rumit atau tidak efisien.

Dimensi Kognitif

Berdasarkan analisis penelitian, Dimensi kognitif diukur melalui enam pernyataan pada kuesioner yang menilai pengetahuan petugas administrasi terhadap pasien. Hasil dari tabel tanggapan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap pernyataan yang menggambarkan pengetahuan dan pemahaman yang ditunjukkan oleh petugas administrasi. Terutama pada pernyataan tertinggi yang berisi bahwa Informasi yang disampaikan petugas sesuai dengan yang disampaikan bagian lain di rumah sakit.

Konsistensi informasi yang diberikan petugas administrasi dengan bagian lain, seperti bagian medis, keuangan, maupun rekam medis, menjadi indikator penting bahwa petugas

memahami alur kerja dan sistem pelayanan rumah sakit secara menyeluruh. Keselarasan informasi ini tidak hanya mengurangi kebingungan pasien, tetapi juga membangun kepercayaan karena pasien merasa memperoleh kepastian yang jelas tanpa kontradiksi.

Dari hasil keseluruhan pada gambaran sikap dimensi kognitif diketahui bahwa petugas administrasi sudah menerapkan sikap kognitifnya dengan baik, hal ini terlihat pada tabel gambaran variabel sikap yang dimana menunjukkan bahwa kategori baik merupakan kategori tertinggi yang dilihat dari dimensi kognitif yang artinya secara garis besar petugas administrasi memiliki pengetahuan serta pemahaman yang optimal khususnya pada pengetahuan dalam menangani kondisi kesehatan pasien. Namun hasil temuan ini tidak sepenuhnya sejalan dengan hasil penelitian lain yang menunjukkan bahwa dimensi kognitif dinilai baik dalam aspek pelayanan yang berkualitas, studi yang dilakukan oleh (Suhartina, 2020) menunjukkan bahwa walaupun pengetahuan petugas penting, empati interpersonal memegang peran lebih dominan dalam membentuk kepuasan pasien rawat jalan. Dengan demikian, meskipun aspek kognitif dalam penelitian telah mendapat persepsi positif, mutu pelayanan yang memuaskan tidak cukup hanya ditopang oleh pengetahuan teknis tetapi juga perlu didukung oleh komunikasi, kepekaan terhadap kebutuhan pasien, dan sikap interpersonal petugas.

Dimensi Perilaku

Berdasarkan analisis penelitian, Dimensi perilaku diukur melalui enam pernyataan pada kuesioner yang menilai tindakan nyata petugas administrasi terhadap pasien. Hasil dari tabel tanggapan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap pernyataan yang menggambarkan tindakan nyata petugas administrasi kepada pasien. Terutama pada pernyataan tertinggi yang berisi bahwa Petugas administrasi memberikan opsi atau solusi alternatif jika ada kendala pada proses pendaftaran.

Kemampuan petugas administrasi untuk menawarkan solusi alternatif saat mengalami kendala misalnya masalah sistem, antrean panjang, atau ketidaksesuaian data merupakan aspek penting dalam pelayanan yang responsif dan adaptif. Tindakan ini tidak hanya menunjukkan proaktivitas, tetapi juga mendukung keberlanjutan proses pendaftaran dan memperkuat kepercayaan pasien terhadap sistem rumah sakit.

Dari hasil keseluruhan pada gambaran sikap dimensi perilaku diketahui bahwa petugas administrasi sudah menerapkan perilakunya dengan baik terhadap pasien, jika dilihat pada tabel gambaran variabel sikap juga menunjukkan bahwa kategori baik merupakan kategori tertinggi yang dilihat dari dimensi perilaku yang artinya secara garis besar petugas administrasi memiliki tindakan nyata yang baik untuk pasien terutama dalam memberikan opsi atau solusi alternatif jika pasien ada kendala pada proses pendaftaran.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 50 responden di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih pada tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa secara umum sikap petugas administrasi terhadap pasien rawat jalan tergolong baik jika dilihat dari tiga dimensi utama sikap menurut teori Eagly dan Chaiken, yaitu afektif, kognitif, dan perilaku. Dimensi afektif dinilai baik oleh mayoritas responden, tercermin dari pernyataan “petugas administrasi terlihat percaya diri dan tenang ketika melayani pasien” yang memperoleh persetujuan tertinggi sebesar 78,0%. Secara keseluruhan, dimensi ini masuk kategori baik dengan persentase 66,0%. Dimensi kognitif juga dinilai baik oleh mayoritas responden, tercermin dari pernyataan “Informasi yang disampaikan petugas sesuai dengan yang disampaikan bagian lain di rumah sakit” yang memperoleh persetujuan tertinggi sebesar 64,0%. Secara keseluruhan, dimensi ini masuk kategori baik dengan persentase 66,0%. Pun sama dimensi perilaku juga dinilai baik oleh mayoritas responden, tercermin dari pernyataan “petugas administrasi memberikan opsi atau solusi alternatif jika ada kendala dalam proses pendaftaran” yang memperoleh persetujuan tertinggi sebesar 62,0%. Secara keseluruhan, dimensi ini masuk kategori baik dengan persentase 66,0%. Temuan ini menunjukkan bahwa petugas administrasi di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih telah mampu menjalankan tugasnya dengan menunjukkan sikap yang positif, baik dari segi emosional, pengetahuan, maupun perilaku dalam pelayanan. Sebagian besar peserta merasa bahwa aplikasi Mobile JKN sudah membawa dampak positif, khususnya dalam hal menghemat waktu, mempercepat pelayanan, dan memudahkan akses informasi. Meski demikian, masih diperlukan perbaikan agar aplikasi ini bisa digunakan secara lebih maksimal oleh semua kalangan. Peserta merasakan perubahan nyata melalui kemudahan mengakses informasi, memastikan status kepesertaan, serta melakukan pembayaran iuran secara praktis. Hal ini menunjukkan bahwa Mobile JKN berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan kepastian pelayanan bagi peserta BPJS.

DAFTAR REFERENSI

- Abdu Nafan Aisul Muhlis. (2022). Faktor yang memengaruhi tingkat kepesertaan jaminan kesehatan nasional di Indonesia. 111–121. <https://doi.org/10.20473/jaki.v10i1.2022.111-121>
- Amin, N. F., Garancang, S., Abunawas, K., Makassar, M., Negeri, I., & Makassar, A. (2023). Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. 14(1), 15–31.
- Arvyanda, R., Fernandito, E., & Landung, P. (2023). Analisis pengaruh perbedaan bahasa dalam komunikasi antarmahasiswa. 1. <https://doi.org/10.47256/jhnb.v1i1.338>
- Astuti, A. P., Suhenda, A., Studi, P., Medis, R., & Tasikmalaya, P. K. (2024). Kepuasan pelanggan internal terhadap kualitas pelayanan unit rekam medis RSUD X. 5(3), 194–200. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v5i3.3916>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif di Rumah Sakit.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit. 1–342.
- Khairunnisa. (2024). Tinjauan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan pendaftaran rawat jalan dari perspektif admisi di Puskesmas Guntung Manggis. 12(1). <https://doi.org/10.33657/jurkessia.v13i3.864>
- Mashita, D. A., Racmawati, E., Deharja, A., & Ardiyanto, E. T. (2022). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap FKTP: Literature review. 3(2), 177–189. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v3i2.2608>
- Muhlisin, A. (2018). Faktor tingkat pendidikan dan penghasilan terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan di puskesmas. 84–92.
- Nurfaizah, S. (2024). Hubungan pelatihan service excellent karyawan di instalasi rawat jalan terhadap peningkatan kunjungan instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang tahun 2024. 8(3), 334–342.
- Rachman, A. (2024). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D (Issue January).
- Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 187315. <https://peraturan.bpk.go.id/details/258028/uu-no-17-tahun-2023>
- Resky, S. D., Administrasi, P., Sakit, R., Teknologi, I., Tunas, T., Jl, A., Raya, T., Manggala, K., & Makassar, K. (2024). Analisis kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan di rumah sakit umum kelas A, B, C, dan D. 2(2), 134–148. <https://doi.org/10.55606/innovation.v2i2.3127>
- Rizki Rega Ulya, & Arief Wibowo, Y. R. H. (2022). Analisis perbedaan jumlah pasien berjenis kelamin laki-laki dan perempuan terhadap kunjungan unit pemeriksaan umum dan unit. 13, 504–514. <https://doi.org/10.22487/preventif.v13i3.294>
- Safitri, D. (2024). Exploring patient satisfaction with hospital services using SERVQUAL: A case study in Bandarlampung Municipality, Indonesia. 5(7), 575–591. <https://doi.org/10.47153/jbmr.v5i7.992>

- Silvia Astuti. (2024). Kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit. 7(1), 144–153. <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i1.4226>
- Sugiyono. (2020). Metode penelitian kuantitatif-kualitatif dan R&D.
- Sundari, D., Anshari, K., Al, U., Medan, W., Islam, U., & Batu, L. (2024). Pendekatan dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif. 6(1), 83–90. <https://doi.org/10.47662/hibrululama.v6i1.762>
- Tesalonika Naomi Nepa. (2019). Comparative analysis of employees' empathy toward patient satisfaction between state-owned and private-owned public hospital in Manado. 7(1), 181–190.
- Tsega, G. (2025). Health professionals' competence for the provision of quality primary health care in Amhara region, Ethiopia. 1–15. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0315415>
- Wagiman. (2023). Point of view research economic development analysis of staff behavior and performance on patient. 4(1), 6–21.
- Yuliani, N. N., Rae, A., Hilaria, M., & Takubessi, M. (2020). Jurnal inovasi kebijakan. V, 41–52. <https://doi.org/10.37182/jik.v5i1.49>