

PENERAPAN ETIKA DALAM PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT EMANUEL BANJARNEGARA

Adelia Arisha Putri¹, Khusnul Khotimah Arum N.², Ilham Rahmansyah³

putriadelia019@gmail.com¹, arumgusta@gmail.com², iam.rahmansyah@gmail.com³

^{1, 2, 3} Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Politeknik Yakpermas Banyumas

Alamat: Jl. Raya Jompo Kulon, Sokaraja, Banyumas 53181, Jawa Tengah

Abstract

Patient dissatisfaction in receiving health services in 2023 will reach 63%. Ethics in service can increase patient confidence in the services provided by the hospital. Patient satisfaction is a measure of the success of service quality which can improve the quality of service in hospitals. Knowing the application of ethics in service is seen from the attitudes and behavior of registration officers. This type of research is quantitative descriptive. Data collection was carried out by distributing questionnaires to respondents. 210 respondents at Hospital Emanuel Banjarnegara have answered the statements on the questionnaire and the results show that patient satisfaction with speed in service reached 60%, friendliness reached 96.2%, fairness reached 69.5%, communicative and informative reached 71.9%, and responsibility reached 98.1%. The lowest level of satisfaction is related to speed in service while the highest level of satisfaction is related to responsibility in service. Ethics in outpatient registration services at Hospital Emanuel Banjarnegara are implemented quite well. With this, the hospital can make the results of this study for evaluation of increasing patient satisfaction with ethics in service, especially in registration services.

Keywords: *ethic; patient registration services; patient satisfaction*

Abstrak

Ketidakpuasan pasien terhadap penerimaan pelayanan kesehatan pada tahun 2023 mencapai 63%. Etika dalam pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan alat ukur keberhasilan kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. Mengetahui penerapan etika dalam pelayanan dilihat dari sikap dan perilaku petugas pendaftaran. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Pengambilan data dengan cara penyebaran kuesioner kepada responden. Sebanyak 210 responden di Rumah Sakit Emanuel Banjarnegara

Received: Januari 2025
Reviewed: Januari 2025
Published: Januari 2025

Plagiarism Checker No
234
Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/Nutricia.v1i2.365
Copyright : Author
Publish by : Nutricia



This work is licensed under
a [Creative Commons
Attribution-
NonCommercial 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

telah menjawab pernyataan pada kuesioner dan hasil menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap kecepatan dalam pelayanan mencapai 60%, keramahan mencapai 96,2%, keadilan mencapai 69,5%, komunikatif dan informatif mencapai 71,9%, dan tanggung jawab mencapai 98,1%. Tingkat kepuasan paling rendah terkait kecepatan dalam pelayanan sedangkan tingkat kepuasan paling tinggi terkait tanggung jawab dalam pelayanan. Etika dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Emanuel Banjarnegara diterapkan dengan cukup baik. Dengan ini rumah sakit dapat menjadikan hasil penelitian ini untuk evaluasi peningkatan kepuasan pasien terhadap etika dalam pelayanan khususnya dalam pelayanan pendaftaran.

Kata kunci: etika; pelayanan pendaftaran pasien; kepuasan pasien

LATAR BELAKANG

Data rumah sakit yang bersumber dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menyatakan bahwa pada tahun 2023 terdapat sebanyak 3.099 rumah sakit di Indonesia. Dari beberapa rumah sakit menunjukkan bahwa angka ketidakpuasan pada pelayanan pendaftaran pasien mencapai 67% (Hayati et al., 2024). Ketidakpuasan menimbulkan kesan bahwa kualitas pelayanan yang buruk. Standar kepuasan pasien ditetapkan secara nasional untuk kepuasan pasien di atas 95%, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal.

Tujuan mengukur tingkat kepuasan pasien adalah sebagai landasan upaya meningkatkan mutu dan pemberi pelayanan di seluruh unit yang mampu memuaskan pasien. Mutu pelayanan kesehatan berkaitan dengan kepuasan pasien yang merupakan ukuran keberhasilan kualitas pelayanan kesehatan dan suatu pelayanan kesehatan dikatakan baik apabila dapat memuaskan pasien (Pasalli' dan Patattan, 2021). Kepuasan pasien dapat dinilai dimulai dari kecepatan, keramahan, keadilan, komunikatif dan informatif, dan tanggung jawab dalam pelayanan sejak pasien tiba hingga keluar dari rumah sakit (Ikhsan Akbar dan Risky MS, 2020). Dampak dari pelayanan kesehatan yang tidak memenuhi kepuasan pasien yaitu pasien akan meninggalkan pelayanan tersebut dan akan terjadinya penurunan kunjungan pasien di rumah sakit (Rahmadhani, 2024).

Petugas kesehatan yang menerapkan etika dalam pelayanan baik pendaftaran maupun pelayanan kesehatan lainnya dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 312 Tahun 2020 tentang Standar Profesi Perakam Medis dan Informasi Kesehatan menjelaskan bahwa perekam medis dan informasi kesehatan mempunyai standar etika, moral dan disiplin, khususnya dalam berperilaku dan bertingkah laku sesuai dengan kode etik profesi. Jika seorang petugas kesehatan melanggar etika profesi, organisasi profesi tersebut akan mengambil sanksi etika profesi terhadapnya; Jika dia melanggar hukum, dia akan menghadapi konsekuensi hukum (pidana atau perdata) (Harahap, 2022). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Desti Lestary (2020) di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung menunjukkan bahwa masalah etika yang paling mendasar dalam pelayanan di rawat jalan yaitu kurangnya kecepatan dalam merespons kebutuhan pasien, perilaku petugas pelayanan yang kurang ramah, petugas kurang informatif dan memberikan informasi dengan nada yang tidak wajar, diskriminasi terhadap pasien, sikap dan ekspresi petugas yang galak dan judes, kurangnya perhatian dari petugas.

Mengukur tingkat kepuasan pasien dijadikan sebagai monitoring dan evaluasi terkait etika dalam pelayanan di pendaftaran pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan di rumah sakit. Dengan terus berupaya meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit tidak hanya memberikan pelayanan yang lebih baik, tetapi akan meraih keberhasilan yang lebih besar. Berdasarkan permasalahan di atas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan etika dalam pelayanan kesehatan bagian pendaftaran pasien.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Penelitian deskriptif kuantitatif menggambarkan, meneliti, dan menjelaskan objek penelitian sebagaimana adanya, serta menggunakan angka-angka untuk menarik kesimpulan dari fenomena yang dapat diamati (Trinuryono et al., 2022). Populasi yang diamati adalah semua pasien rawat jalan di Rumah Sakit Emanuel. Jumlah rata-rata pasien rawat jalan pada seluruh poliklinik yang berjumlah 16 poliklinik di Rumah Sakit Emanuel adalah 439 pasien perharinya.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*, yaitu *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2020) *purposive sampling* adalah teknik dengan melakukan penentuan kriteria tertentu pada sampel. Jumlah sampel berdasarkan rumus *Slovin* tersebut dengan tingkat kesalahan 5% maka diperoleh jumlah sampel 210 responden. Penelitian ini menggunakan metode *survey* dan pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner, peneliti melakukan pemberian kuesioner kepada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Emanuel mengenai etika dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan terkait kecepatan, keramahan, keadilan, komunikatif dan informatif, dan tanggung jawab petugas pendaftaran pasien rawat jalan.

Penelitian ini menggunakan analisis *univariat* yaitu analisis deskriptif dengan mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap etika dalam pelayanan pendaftaran dalam bentuk persentase. Setelah didapatkan angka hasil persentase maka akan dipaparkan hasilnya dalam bentuk kalimat deskriptif, yang selanjutnya akan diambil kesimpulan. Cara mendeskripsikan hasil setelah didapatkan persentase hasil yaitu dari jumlah sampel yang diambil terdapat beberapa sampel yang merasa puas dan beberapa sampel merasa tidak puas.

HASIL

Data yang didapatkan dari 210 responden yaitu pasien rawat jalan di unit pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Emanuel menunjukkan angka kepuasan pasien lebih besar daripada angka ketidakpuasan pasien. Namun, masih terdapat angka kepuasan yang belum memenuhi standar atau masih di bawah standar kepuasan menurut standar pelayanan minimal. Hasil penilaian pasien terhadap kepuasan terkait etika dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Emanuel, sebagai berikut :

Tabel 1. Distribusi kecepatan

Kecepatan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	126	60%
Tidak Puas	84	40%
Jumlah	210	100%

Tabel 2. Distribusi keramahan

Keramahan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	202	96,2%
Tidak Puas	8	3,8%
Jumlah	210	100%

Tabel 3. Distribusi keadilan

Keadilan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	146	69,5%
Tidak Puas	64	30,5%
Jumlah	210	100%

Tabel 4. Distribusi komunikatif dan informatif

Komunikatif dan Informatif	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	151	79,1%
Tidak Puas	59	28,1%
Jumlah	210	100%

Tabel 5. Distribusi tanggung jawab

Tanggung Jawab	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	206	98,1%
Tidak Puas	4	1,9%
Jumlah	210	100%

Berdasarkan tabel 1 didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien terhadap etika tentang kecepatan dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Emanuel yaitu terdapat 126 responden (60%) menyatakan puas dan 84 responden (40%) menyatakan tidak puas. Berdasarkan tabel 2 didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien terhadap etika tentang keramahan dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Emanuel yaitu terdapat 202 responden (96,2%) menyatakan puas dan 8 responden (3,8%) menyatakan tidak puas. Berdasarkan tabel 3 didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien terhadap etika tentang keadilan dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Emanuel yaitu terdapat 146 responden (69,5%) menyatakan puas dan 64 responden (30,5%) menyatakan tidak puas. Berdasarkan tabel 4 didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien terhadap etika tentang komunikatif dan informatif dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Emanuel yaitu terdapat 151 responden (71,9%) menyatakan puas dan 59 responden (28,1%) menyatakan tidak puas. Berdasarkan tabel 5 didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien terhadap etika tentang kecepatan dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Emanuel yaitu terdapat 206 responden (98,1%) menyatakan puas dan 4 responden (1,9%) menyatakan tidak puas.

PEMBAHASAN

Etika tentang kecepatan dalam pelayanan

Hasil analisis pada tabel 1 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap kecepatan dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan mencapai 60% dari total responden atau sebanyak 126 responden. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Awaliyah (2020) menunjukkan bahwa pasien mengatakan puas dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan disebabkan kecepatan petugas pendaftaran pada saat melayani pasien mendaftar. Etika dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan tentang kecepatan di Rumah Sakit Emanuel sudah diterapkan dengan cukup baik. Semakin baik etika petugas dalam pelayanan maka tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan juga semakin meningkat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanty (2020) bahwa penerapan etika dalam pelayanan dinilai dari kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan sesuai dengan standar pelayanan, setiap pelayanan dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Petugas pendaftaran yang memberikan pelayanan dengan cepat didasarkan oleh tugas dan tanggung jawab petugas dalam melayani pasien (Nurjannah dan Pratama, 2023). Namun, di Rumah Sakit Emanuel masih terdapat petugas pendaftaran yang memberikan pelayanan dengan lambat yang tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal yang dapat menimbulkan ketidakpuasan terhadap kecepatan pelayanan pendaftaran. Pasien menilai waktu pelayanan yang melebihi standar pelayanan yaitu untuk pasien baru kurang dari 10 menit dan pasien lama kurang dari 5 menit sehingga menyebabkan ketidakpuasan pasien. Kecepatan dalam pelayanan pendaftaran berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena dapat mengurangi waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan, meningkatkan efisiensi, meminimalisir keluhan, dan meningkatkan loyalitas pasien. Rumah sakit perlu berusaha untuk meningkatkan kecepatan dalam pelayanan pendaftaran agar dapat memberikan kepuasan yang lebih baik bagi pasien.

Etika tentang keramahan dalam pelayanan

Hasil analisis dapat disimpulkan pada tabel 2, bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap keramahan dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan mencapai 96,2% dari total responden atau sebanyak 202 pasien. Etika dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan tentang keramahan di Rumah Sakit Emanuel sudah diterapkan dengan baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2021) menunjukkan bahwa penerapan etika keramahan sudah diterapkan dengan cukup baik dalam hal 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun). Keramahan merupakan landasan etika yang penting dalam interaksi sosial terutama dalam pelayanan kesehatan. Penerapan etika dalam pelayanan merupakan salah satu faktor kunci untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik (Habibah et al., 2024).

Unsur keramahan dalam pelayanan meliputi petugas selalu memberi senyum, salam dan sapa dalam melayani pasien, petugas sopan dan santun terhadap pasien dan keluarga pasien, petugas sabar dalam melayani pasien (Anggaraeni, 2021). Tetapi masih terdapat beberapa petugas yang tidak menerapkan 5S yang dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien dalam pelayanan. Hal ini dapat disebabkan oleh beban kerja yang banyak sehingga petugas kurang ramah dalam melayani pasien. Keramahan dalam pelayanan pendaftaran berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena dapat membangun rasa nyaman dan percaya antara pasien dan petugas, meningkatkan loyalitas pasien, dan dapat membangun reputasi baik bagi rumah sakit. Dengan demikian, pihak manajemen harus memastikan bahwa semua petugas harus bersikap ramah terhadap pasien dalam pelayanan kesehatan terutama dalam pelayanan pendaftaran pasien.

Etika tentang keadilan dalam pelayanan

Hasil analisis dapat disimpulkan pada tabel 3, bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap keadilan dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan mencapai 69,5% dari total responden atau sebanyak 146 pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulaiman (2020) menunjukkan bahwa keadilan dalam pelayanan berada pada kategori puas, sebagian besar responden menjawab puas yang menunjukkan bahwa rasa keadilan dalam pelayanan itu dirasakan oleh pasien. Etika dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan tentang keadilan di Rumah Sakit Emanuel sudah diterapkan dengan cukup baik. Etika tentang keadilan dalam pelayanan merupakan hal penting yang harus diterapkan dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan. Petugas kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif kepada pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Holijah (2023) bahwa setiap pasien harus mendapatkan pelayanan yang setara dan adil tanpa memandang ras, agama, jenis kelamin, atau status sosial.

Keadilan dalam pelayanan mencakup aspek seperti kesetaraan akses untuk semua pasien tanpa memandang latar belakang sosial atau ekonomi. Namun, masih terdapat pasien yang mendapatkan pelayanan secara tidak adil. Pelayanan yang tidak adil dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien dalam pelayanan. Pasien merasa dibeda-bedakan dengan pasien lainnya

dan mendahulukan pasien yang memiliki hubungan dekat antara pasien tersebut dengan petugas. Dengan demikian, petugas pendaftaran pasien dapat memperlakukan semua pasien dengan adil tanpa diskriminasi berdasarkan status sosial, ekonomi, ras, agama, jenis kelamin, atau kondisi kesehatannya sehingga pasien merasa dihargai dan diperhatikan.

Etika tentang komunikatif dan informatif dalam pelayanan

Hasil analisis dapat disimpulkan pada tabel 4, bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap komunikatif dan informatif dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan mencapai 71,9% dari total responden atau sebanyak 151 pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Budiarti (2020) menunjukkan bahwa terdapat 60% pasien menyatakan cukup puas terhadap komunikasi petugas. Etika dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan tentang komunikatif dan informatif di Rumah Sakit Emanuel sudah diterapkan dengan cukup baik. Etika komunikasi yang baik sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, baik dalam pelayanan pendaftaran maupun pelayanan kesehatan lainnya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alim (2023), bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien sangat menitikberatkan pada tingkat perhatian yang diberikan petugas khususnya terkait tingkat komunikasi yang dimiliki oleh petugas kesehatan. Etika komunikasi dalam pelayanan kepada pasien yaitu ramah, sabar menghadapi pasien, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, dan memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada pasien.

Kemampuan petugas dalam berkomunikasi seperti sikap saat bicara, menjelaskan tindakan yang akan dilakukan, serta memberi kesempatan bertanya merupakan hal yang dianggap berarti oleh pasien. Petugas kesehatan yang kurang komunikatif dan informatif menimbulkan ketidakpuasan pasien karena pasien tidak mendapatkan informasi dan keterangan yang jelas dan lengkap. Penggunaan terminologi medis yang kurang dipahami oleh pasien dapat menimbulkan ketidaktahuan pasien dan kesalahan menafsirkan informasi. Penting bagi petugas menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien saat sedang berkomunikasi dengan pasien. Petugas dapat menggunakan bahasa yang sederhana dan hindari istilah yang rumit, menjelaskan istilah medis dengan cara yang mudah dipahami. Media informasi yang tersedia juga sangat bermanfaat apabila tersedia dengan cukup dan informatif. Hal ini dapat membantu mengatasi ketidaktahuan pasien terkait pelayanan di rumah sakit.

Komunikasi petugas yang baik dapat menciptakan hubungan yang baik antar petugas dan pasien serta dapat berkontribusi untuk membangun kepercayaan pasien terhadap pelayanan (Ferdinandus et al., 2024). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mamesah (2020) bahwa pasien akan merasa puas apabila petugas dapat membina hubungan baik dengan pasien melalui teknik dan sikap komunikasi petugas selama memberikan pelayanan kepada pasien. Komunikatif dan informatif dalam pelayanan pendaftaran berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena dapat mengurangi kebingungan atau ketidaktahuan pasien, meningkatkan pemahaman pasien tentang proses pendaftaran, membangun hubungan baik antara petugas dengan pasien, dan meningkatkan citra rumah sakit.

Etika tentang tanggung jawab dalam pelayanan

Hasil analisis pada tabel 5 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap tanggung jawab dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan mencapai 98,1% dari total responden atau sebanyak 206 pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi dan Putra (2021) menunjukkan bahwa responden menilai bahwa tanggung jawab baik dan sebagian besar merasa puas dengan pelayanan di rumah sakit mencapai 97,6%. Etika dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan tentang tanggung jawab di Rumah Sakit Emanuel sudah diterapkan dengan baik. Penerapan etika tanggung jawab dalam pelayanan merupakan kunci untuk membangun sistem pelayanan kesehatan yang

berkualitas. Citra dan reputasi rumah sakit dapat meningkat dengan adanya pelayanan pendaftaran yang berkualitas dan beretika. Tanggung jawab dalam pelayanan kesehatan meliputi disiplin, jujur, dan dapat dipercaya.

Pasien menilai kepastian jadwal pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Penelitian yang dilakukan oleh Pratama dan Sugiarti (2022), kurangnya kedisiplinan petugas dalam pelayanan mengakibatkan keterlambatan pelayanan sehingga pihak rumah sakit dapat mengevaluasi petugas terkait ketepatan waktu dan kedisiplinan dalam pelayanan. Oleh karena itu petugas pendaftaran perlu memperbaiki kinerjanya dengan cara lebih bersikap disiplin terhadap waktu kerja yang ditentukan. Kejujuran juga sangat penting apabila dalam pelayanan pendaftaran pasien tidak memberikan informasi atau pelayanan dengan jujur maka mengakibatkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Andarista (2023), bahwa kepercayaan pasien terhadap kejujuran petugas masih rendah, yang dimana hal itu terjadi karena tindakan dari beberapa petugas yang dianggap tidak dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien yang sesuai dengan kenyataannya.

Petugas pendaftaran harus menjaga kerahasiaan data pasien mulai dari identitas, diagnosis, riwayat penyakit, riwayat pemeriksaan, dan riwayat pengobatan pasien. Berdasarkan PMK RI Nomor 55 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan pekerjaan rekam medis menyebutkan bahwa setiap petugas rekam medis wajib menjaga kerahasiaan data pasien dan hanya boleh membuka informasi pasien dengan persetujuan pasien atau untuk kepentingan penelitian dan hukum. Penelitian yang dilakukan oleh R. F. Pratama (2020), pentingnya ketelitian dalam melakukan registrasi pasien terutama untuk beberapa item yang perlu diisi pada saat registrasi pasien rawat jalan yang meliputi identitas, usia, suku, bahasa, pendidikan dan agama. Petugas pendaftaran menjalankan tanggung jawab dan sikap yang profesional dalam pelayanan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi pasien (Rahmatiqah et al., 2020). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mohamad (2022) bahwa tanggung jawab petugas pendaftaran dapat mempengaruhi kualitas pelayanan karena pendaftaran pasien rawat jalan itu sendiri sangat erat hubungannya dengan kepuasan pasien karena tanggung jawab merupakan kewajiban untuk menjalankan tugas dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut, etika tentang kecepatan dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan telah dilaksanakan dengan cukup baik dengan tingkat kepuasan 60% dari total responden. Etika tentang keramahan dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan telah dilaksanakan dengan baik dengan tingkat kepuasan sebesar 96,2% dari total responden. Etika tentang keadilan dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan telah dilaksanakan dengan cukup baik dengan tingkat kepuasan 69,5% dari total responden. Etika tentang komunikatif dan informatif dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan telah dilaksanakan dengan cukup baik dengan tingkat kepuasan 71,9% dari total responden. Etika tentang tanggung jawab dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan telah dilaksanakan dengan baik dengan tingkat kepuasan sebesar 98,1% dari total responden.

DAFTAR REFERENSI

- Alim, M. C., Indar, I., & Harniati, H. (2023). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar. *Jurnal Ners*, 7(2), 829-836. <https://doi.org/10.31004/jn.v7i2.15096>
- Anggaraeni, N. M. (2021). 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.
- Awaliyah, husin dan N. (2020). Studi Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan TPPRJ di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin. *Jurnal Kesehatan Indonesia (The*

- Indonesian Journal of Health*), Vol. X, No. 3, Juli 2020, X(3), 128-132.
- Budiarti, A., Harmanto, D., & Ramadhana, A. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dirumah Sakit Dr. M.Yunus Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 192-199.
- Ferdinandus, A. O., Soselisa, P. S., & Pattimukay, H. V. R. (2024). Kualitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Provinsi Maluku. *Jurnal Darma Agung*, 32(3), 224-237.
- Habibah, N. R., Afriyadi, Angeline, Kasih, D. T., Arvina, D., Waruwu, L., Mendrofa, N. O., Fauzan, W. A. Al, & Fachrisma, Y. (2024). *Etika Bisnis Dan Dampaknya Pada Kualitas Layanan Dalam Hubungan Pelanggan*. 1(4), 267-271.
- Harahap, R. A. (2022). *Etika Dan Hukum Kesehatan* (1st ed.). Merdeka Kreasi.
- Hayati, S., Theo, D., Aini, N., & Harahap, J. (2024). *Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Renggali UPTD RSUD Datu Beru Takengon*. 2(1).
- Holijah, Lenny Yulianty, Aldino Alki, Sulaida, Dewi Siska, & Sigit Ratmat. (2023). Etika Antar Tenaga Medis Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan. *Lentera Perawat*, 4(2), 131-137. <https://doi.org/10.52235/lp.v4i2.249>
- Ikhsan Akbar, M., & Risky MS, S. (2020). Hubungan Kecepatan Mendapatkan Layanan, Ramah Dan Sikap Santun Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara. *MIRACLE Journal Of Public Health*, 3(1), 11-17. <https://doi.org/10.36566/mjph/vol3.iss1/119>
- Lestary, D. (2020). Penerapan Etika Pemerintahan Pada Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung. *Jurnal Dinamika Administrasi*, 32(2), 163-174. <http://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/3740>
- Mamesah, M. M., Geonarso, R. A., Kurniawan, A., & Haniwijaya, S. (2020). Hubungan Komunikasi Efektif Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *Journal of Hospital Administration and Management*, 1(2), 23-28. <https://doi.org/10.54973/jham.v1i2.101>
- Mohamad, S. W., Pratama, Y. Y., Marwati, T. A., Dahlan, U. A., & Mada, U. G. (2022). *Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit: Studi Literatur*. 4(2), 1-14.
- Nurjannah, S. H., & Pratama, B. A. (2023). Analisis Perhitungan Kebutuhan Tenaga Kerja di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rawat Jalan dengan Menggunakan Metode Full Time Equivalent (FTE) di BBKPM Surakarta Periode Tahun 2019-2020 Analysis of Calculation of Labor Requirements in the Outpatient Reg. *Indonesian Journal Of Medical Science*, 10(2).
- 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>
- Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, 7(1), 30-44.
- Rahmadhani, F. (2024). *Pengaruh People, Proses, Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara* (pp. 1-9). Repositori Tugas Akhir Mahasiswa. <https://rama.unimal.ac.id/id/eprint/1613>
- Rahmatika, C., Pardede, R., & 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.
- Sari, N. P. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Admi*, 5(1).
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian. In *Alfabeta*.
- Sulaiman, Bahtiar, E., & Saputra, H. M. (2020). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap*

Pelayanan Publik (Studi Pada Pasien Puskesmas Perumnas 1 Kota Pontianak). 1(2), 61-67.

<https://doi.org/10.31573/jpab.v1i2.7>

Susanty, Y. (2020). Penerapan Etika Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. ... *Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 022.

<http://jwk.bandung.lan.go.id/ojs/index.php/jwk/article/view/300>
<http://jwk.bandung.lan.go.id/ojs/index.php/jwk/article/download/300/211>

Trinuryono, S., Ponorogo, U. M., & Perikanan, J. (2022). *Siswa Dengan Model Blended Learning Di Masa. 2-7.*