

PENELITIAN ASLI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD DOLOKSANGGUL

Dewi Purba^{1*}, Crisna Lumbangaol¹, Fransiska Debataraja¹

¹STIKes Kesehatan Baru Doloksanggul, Sumatera Utara, 22457 Indonesia

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Tanggal Dikirim: 13 Juni 2025

Tanggal Diterima: 11 Juli 2025

Tanggal Dipublish: 22 Juli 2025

Kata kunci : kualitas pelayanan; administrasi; kepuasan pasien rawat jalan

Penulis Korespondensi:

Dewi Purba

Email: dewi.purba@stikeskb.ac.id

Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat terpenuhinya layanan kesehatan yang optimal dan pemenuhan kebutuhan pasien. Sehingga hal ini menjadi aspek yang sangat diperhatikan dan dievaluasi jika terjadinya ketidakpuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Doloksanggul. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain observasional analitik dengan cross-sectional. Penelitian ini memiliki populasi yakni pasien rawat jalan RSUD Doloksanggul dengan jumlah sampel 96. Tekniknya adalah menggunakan accidental sampling dengan rumus Lemeshow. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen, dengan analisis data univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menyatakan nilai *p-value* bukti fisik, empati, kehandalan, kesiapan dan jaminan masing-masing sesar ($0,000 \leq 0,05$), artinya terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Kesimpulannya adalah kedua variabel memiliki pengaruh yang signifikan.

Jurnal Kesehatan Masyarakat dan Lingkungan Hidup

e-ISSN: 2528-4002

Vol. 10 No. 1 Juni, 2025 (Hal.40-53)

Homepage: https://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/Kesehatan_Masyarakat

DOI: <https://doi.org/10.51544/jkmlh.v10i1.6009>

How To Cite: Purba, Dewi, Megasilvia Sinaga, and Crisna Lumbangaol. 2025. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Doloksanggul." *Jurnal Kesehatan Masyarakat Dan Lingkungan Hidup* 10 (1): 40-53. <https://doi.org/https://doi.org/10.51544/jkmlh.v10i1.6009>.



Copyright © 2025 by the Authors, Published by Direktorat Pascasarjana Program Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sari Mutiara Indonesia. This is an open access article under the CC BY-SA Licence ([Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)).

1. Pendahuluan

Kesehatan merupakan kondisi optimal seseorang yang meliputi aspek fisik, mental, spiritual, dan sosial serta yang memungkinkan seseorang untuk berfungsi secara produktif baik dalam kehidupan sosial maupun ekonomi. Sebagai kebutuhan dasar setiap manusia, kesehatan menjadi prasyarat penting dalam pemenuhan berbagai aspek kehidupan. Tanpa kondisi kesehatan yang baik, individu tidak mampu menjalani kehidupan secara layak. Oleh karena itu, setiap orang memerlukan modal dasar berupa kesehatan untuk melanjutkan kehidupannya secara bermartabat (Permenkes No. 4 Tahun 2019).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal, tingkat kepuasan pasien yang ideal ditetapkan berada di atas 95%. Apabila suatu layanan kesehatan menunjukkan tingkat kepuasan pasien di bawah ambang tersebut, maka pelayanan tersebut dinilai belum memenuhi standar minimal yang ditetapkan dan dianggap tidak berkualitas (Kemenkes, 2016).

Beberapa penelitian menerangkan data mengenai tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Penelitian yang dilakukan oleh Ndambuki di Kenya mengungkapkan bahwa hanya 40,4% layanan rumah sakit untuk pasien baik. Temuan serupa juga ditemukan di Bakhtapur, India, di mana tingkat kepuasan pasien hanya mencapai 34,4%. Fenomena rendahnya kepuasan pasien ini juga terjadi di Indonesia dan masih menjadi isu yang memerlukan perhatian serius. Latupuno (2016) dalam penelitiannya mencatat bahwa tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Maluku Tengah sebesar 42,8%, sedangkan penelitian Sari (2016) menunjukkan bahwa hanya 44,4% pasien di Sumatra Barat yang menyatakan puas terhadap pelayanan rumah sakit.

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta pelayanan gawat darurat, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019. Pandangan ini searah dengan pendapat Amelia (2018), yang menerangkan bahwa kesehatan merupakan aspek esensial dalam kehidupan, karena setiap individu akan berupaya semaksimal mungkin untuk mencapai kondisi kesehatan yang optimal demi menjalani kehidupan yang lebih produktif. Oleh karena itu, keberadaan rumah sakit sebagai institusi kesehatan berperan maksimal dalam mencapai tujuan pelayanan.

Pandangan ini juga sejalan dengan pendapat Heri dan Misniari (2019), rumah sakit sebagai institusi yang membantu di bidang jasa, memberikan layanan prima sebagai aspek yang perlu diperhatikan, dengan menyatakan bahwa pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat luas. Pelayanan sendiri menyoroti kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan menggunakan dasar pengembangan materi melalui sistem, prosedur, dan metode lain dalam rangka menghormati kesehatan dan kesejahteraan orang lain. Pelaksanaan pelayanan yang optimal diharapkan dapat mendukung rumah sakit dalam mencapai tujuan institusionalnya, khususnya melalui tercapainya kepuasan pasien sebagai pengguna jasa layanan.

Menurut Javed et al. (2019) di Pakistan. Dengan judul *Patients'satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches*. Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara menyeluruh keterkaitan antara kepuasan pasien dengan kualitas layanan kesehatan di Pakistan, dengan pendekatan model relasional abu-abu yang inovatif. Model analisis (GRA) dan kriteria keputusan Hurwicz dibuat dalam ketidakpastian. Data dikumpulkan dari fasilitas layanan kesehatan swasta dan publik di Pakistan melalui instrumen SERVQUAL yang ditingkatkan. GRADeng, GRA absolut, dan model GRA sintetis kedua diterapkan untuk mengatasi permasalahan yang diteliti.

Kriteria Hurwicz menyatakan pasien memang demikian lebih mungkin untuk mendapatkan kepuasan dari fasilitas layanan kesehatan swasta. Keterbatasan SERVQUAL

model juga merupakan keterbatasan penelitian; misalnya, ruang belajar menunjukkan bahwa karena tidak adanya “biaya”, yaitu indikator kualitas utama layanan kesehatan sektor publik Pakistan fasilitas, model ini tidak dapat mengevaluasi situasi layanan kesehatan secara komprehensif berdasarkan pengamatan pasien Pakistan yang berfokus pada harga. Studi ini merekomendasikan menyesuaikan model SERVQUAL untuk sumber daya yang terbatas dan negara-negara terbelakang di mana evaluasi masyarakat.

Menurut penelitian Sari dan Armianti, tahun 2019. Dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di RSUD Lubuk Bawang Kabupaten Agam”. Pengukuran dimensi kualitas meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Hasil penelitian ini menerangkan indikator kualitas pelayanan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung. Sedangkan faktor lain pengaruh kepuasan pasien di RSUD Lubuk Basung adalah bukti nyata, daya tanggap, jaminan, dan tindak lanjut oleh variabel empati, dan reliabilitas.

RSUD Doloksanggul telah memenuhi kriteria sebagai rumah sakit tipe C sesuai dengan ketentuan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI, 2019). Berdasarkan profil RSUD Doloksanggul tahun 2022, diketahui bahwa rumah sakit ini secara bertahap terus melakukan perbaikan dalam penyelenggaraan layanan, tujuannya untuk meningkatkan citra institusi serta mengembangkan kapasitas pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Upaya ini sejalan dengan visi RSUD Doloksanggul “Menjadi Rumah Sakit Daerah Dengan Pelayanan Bermutu dan Berdaya Saing”. Merealisasikan visi tersebut, maka rumah sakit perlu melaksanakan misi secara konsisten, baik dari aspek layanan kesehatan maupun pelayanan administrasi.

Sejalan dengan pendapat Siahainenia (2020), upaya rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien atau menarik minat pasien dapat dilakukan melalui berbagai strategi. Salah satu strategi penting terletak pada optimalisasi layanan di unit rawat jalan, yang berfungsi sebagai titik awal interaksi pasien dalam memperoleh pelayanan, baik rawat jalan maupun rawat inap. Kehadiran tenaga administrasi pada unit ini diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal, mengingat peran mereka sebagai petugas pertama yang berinteraksi langsung dengan pasien. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan dalam kualitas pelayanan yang diberikan di Instalasi Rawat Jalan, yang menunjukkan perlunya perhatian lebih dalam peningkatan mutu pelayanan di unit tersebut.

Berdasarkan observasi di RSUD Doloksanggul pada tanggal 28 Maret 2024, peneliti melakukan wawancara terhadap 10 orang pasien Rawat Jalan, diperoleh bahwasanya kualitas pelayanan administrasi rawat jalan di Rumah Sakit masih kurang efisien, dimana kendala yang peneliti peroleh bahwa” Ketika Pasien datang berobat untuk control yang seharusnya membawa rujukan dari Puskesmas setempat, namun ketika pasien datang ke rumah sakit terkendala dengan Administrasi BPJS.

2. Metode

Jenis penelitian ini disebut *cross-sectional*, yaitu jenis penelitian yang menganalisis pengumpulan data yang dilakukan dalam satu periode waktu. Variabel dependen dan independen diteliti dalam kurun waktu yang sama atau dalam waktu yang bersamaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di RSUD Doloksanggul dengan menggunakan dimensi-dimensi sebagai berikut : *tangibles, responsiveness, assurance, empathy, dan reliability*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu suatu pendekatan penelitian secara sistematis, terencana, dan terstruktur, dengan pengumpulan data berupa angka-angka yang merepresentasikan karakteristik populasi secara umum (Nasehudin & Gozali, 2015). Adapun desain penelitian yang diterapkan adalah desain *cross-sectional*.

3. Hasil

Analisis Univariat

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

No	Variabel	Jumlah	%
1	Usia		
	a.20-30 tahun	15	15.6
	b.31-40tahun	15	15.6
	c.41-50 tahun	19	19.8
	d.51-60tahun	22	22.9
	e.61-70 tahun	18	18.8
	f. 70-80tahun	6	6.3
	g.81-90tahun	1	1.0
		96	100
2	JenisKelamin		
	a.Laki-laki	56	58.3
	b.Perempuan	40	41.7
		96	100
3	JaminanKesehatan		
	a.BPJS	96	100,0
	b.Umum	0	
		96	100

Berdasarkan tabel 4.1 pada usia terdapat 15 pasien (15,6%) direntang usia 20-30 tahun. 15 pasien (15,6%) pada rentang usia 31-40 Tahun, 19 pasien (19,8%) pada rentang usia 41-50Tahun, 22 pasien (22,9%) pada rentang usia51- 60 tahun, 18 pasien (18,8%) pada rentang usia 61-70 Tahun, 6 pasien (6,3%) pada rentang usia 71-80 Tahun, dan 1 pasien (1,0%) pada rentang usia 81-90 Tahun. Pada Jenis Kelamin terdapat 56 pasien (58,3%) rawat jalan jenis kelamin laki-laki, sedangkan jenis kelamin perempuan berjumlah 40 pasien (41,7%) rawat jalan. Pada Jaminan Kesehatan 96 pasien (100,0%) rawat jalan memakai BPJS.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Bukti Fisik (*Tangibles*) terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di RSUD Doloksanggul

Bukti Fisik (<i>Tangibels</i>)	<i>f</i>	%
Baik	53	55,2
Tidak Baik	43	44,8
Total	96	100,0

Berdasarkan data pada Tabel 4.2, dari total 96 responden, sebanyak 53 responden (55,2%) menilai aspek *tangibles* sebagai baik, sedangkan 43 responden (44,8%) menilai aspek tersebut kurang baik.

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di RSUD Doloksanggul

Empati (<i>Empathy</i>)	<i>F</i>	%
Baik	44	45,8
Tidak Baik	52	54,2
Total	96	100,0

Berdasarkan tabel 4.3 Diketahui bahwa dari 96 responden, yang *empathy* menyatakan baik sebanyak 44 orang (45,8%), yang menyatakan tidak baik sebanyak 52 orang (54,2%).

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kehandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di RSUD Doloksanggul

Kehandalan (<i>Reliability</i>)	<i>F</i>	%
Baik	44	45,8
Tidak Baik	52	54,2
Total	96	100,0

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa dari 96 responden, yang *reliability* menyatakan baik sebanyak 44 orang (45,8%), yang menyatakan tidak baik sebanyak 52 orang (54,2%).

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kesigapan (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di RSUD Doloksanggul

Kesigapan (<i>Responsiveness</i>)	<i>F</i>	%
Baik	41	42,7
Tidak Baik	55	57,3
Total	96	100,0

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa dari 96 responden, yang *responsiveness* menyatakan baik sebanyak 41 orang (42,7%), yang menyatakan tidak baik sebanyak 55 orang (57,3%).

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jaminan (*assurance*) terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di RSUD Doloksanggul

Jaminan (<i>Assurance</i>)	<i>F</i>	%
Baik	49	51,0
Tidak Baik	47	49,0
Total	96	100,0

Berdasarkan tabel 4.6 Diketahui bahwa dari 96 responden, yang *assurance* menyatakan baik sebanyak 49 orang (51,0 %), yang menyatakan tidak baik sebanyak 47 orang (49,0 %).

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	<i>f</i>	%
Puas	52	54,2
Tidak Baik	44	45,8
Total	96	100,0

Berdasarkan tabel 4.7 Kepuasan Pasien diketahui bahwa dari 96responden, yang menyatakan puas sebanyak 52 orang (54,2 %), yang menyatakan tidak baik sebanyak 44 orang (45,8%).

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dalam penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel independen, yang terdiri dari *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*, dengan variabel dependen berupa tingkat kepuasan pasien pada unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul.

Hubungan Tangibels dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.8 Hubungan Empathy dengan Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan di RSUD Doloksanggul

Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Kepuasan Pasien						<i>p-value</i>	OR
	Tidak		Puas		Total			
	n	%	n	%	N	%		
Tidak Baik	36	83,7	7	16,3	43	100,0	0,000	28,929
Baik	8	15,1	45	84,9	53	100,0		
Total	44	45,8	52	54,2	96	100,0		

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa dari 43 responden yang mendapat *tangibles* yang tidak baik terhadap kepuasan pasien, dimana responden kategori tidak puas 36 orang (83,7%) sedangkan responden kategori puas terdapat 7 orang (16,3%).

Hasil uji statistik terhadap hubungan antara aspek *tangibles* dan tingkat kepuasan pasien pada unit rawat jalan RSUD Doloksanggul tahun 2024 menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,000, yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara aspek *tangibles* dan kepuasan pasien. Nilai OR=28.929, artinya responden yangmendapat *tangibles* tidak baik dari pelayanan administrasi memiliki peluang 29 kali lebih besar menyatakan puas dibandingkan responden yang mendapat *tangibles* yang baik dari pelayanan administrasi.

Hubungan Empathy dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.9 Hubungan Empathy dengan Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan di RSUD Doloksanggul

Empati (<i>Empathy</i>)	Kepuasan Pasien						<i>p-value</i>	OR
	Tidak		Puas		Total			
	n	%	n	%	N	%		
Tidak Baik	33	63,5	19	36,5	52	100,0	0,000	5,211
Baik	11	25,0	33	75,0	44	100,0		
Total	44	45,8	52	54,2	96	100,0		

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa dari 52 responden yang mendapat *empathy* yang tidak baik terhadap kepuasan pasien, dimana responden yangtidak puas sebanyak 33 orang(63,5%) dan responden yang menyatakan puas sebanyak 19 (36,5%).

Berdasarkan hasil uji statistik antara *empathy* dengan kepuasan pasien unit rawat jalan di RSUD Doloksanggul tahun 2024, di peroleh *p-value* (0,000) dimana $\leq \alpha$ (0,05) (H_0 ditolak, H_a diterima) artinya ditemukan hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pasien unit rawat jalan di RSUD Doloksanggul. Nilai OR=5,211 artinya responden yang mendapat empati (*empathy*) tidak baik dari pelayanan administrasi memiliki peluang 5 kali lebih besar menyatakan puas dibandingkan responden yang mendapat *empathy* yang baik dari pelayanan administrasi.

Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.10 Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan di RSUD Doloksanggul

Kehandalan (reliability)	Kepuasan Pasien				Total	<i>p-value</i>	OR	
	Tidak		Puas					
	n	%	n	%				N
TidakBaik	36	69,2	16	30,8	52	100,0	0,000	10,125
Baik	8	18,2	36	81,8	44	100,0		
Total	44	45,8	52	54,2	96	100,0		

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa dari 52 responden yang mendapat *reliability* yang tidak baik terhadap kepuasan pasien, dimana responden yang tidak puas sebanyak 36 orang (69,2%) dan responden yang menyatakan puas sebanyak 16 (30,8%).

Berdasarkan hasil uji statistik antara *reliability* dengan kepuasan pasien unit rawat jalan di RSUD Doloksanggul tahun 2024, diperoleh *p-value* (0,000) dimana $\leq \alpha$ (0,05) (H_0 ditolak, H_a diterima) artinya ditemukan hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien unit rawat jalan di RSUD Doloksanggul. Nilai OR= 10,125, artinya responden yang mendapat *reliability* tidak baik dari pelayanan administrasi memiliki peluang 10 kali lebih besar menyatakan puas dibandingkan responden yang mendapat *reliability* yang baik dari pelayanan administrasi.

Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.11 Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan di RSUD Doloksanggul

Kesigapan (<i>Responsiveness</i>)	Kepuasan Pasien						<i>p-value</i>	OR
	Tidak		Puas		Total			
	n	%	n	%	N	%		
TidakBaik	4	9,8	37	90,2	41	100,0	0,000	24,667
Baik	40	72,7	15	27,3	55	100,0		
Total	44	45,8	52	54,2	96	100,0		

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa dari 41 responden yang mendapat *responsiveness* yang tidak baik terhadap kepuasan pasien, dimana responden yang tidak puas sebanyak 4 orang (9,8%) dan responden yang menyatakan puas sebanyak 37 (90,2%).

Berdasarkan hasil uji statistik antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien unit rawat jalan di RSUD Doloksanggul tahun 2024, diperoleh *p-value* (0,000) dimana $\leq \alpha$ (0,05) (H_0 ditolak, H_a diterima) artinya ditemukan hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien unit rawat jalan di RSUD Doloksanggul. Nilai OR=24,667, artinya responden yang mendapat *responsiveness* tidak baik dari pelayanan administrasi memiliki peluang 25 kali lebih besar menyatakan puas dibandingkan responden yang mendapat *responsiveness* yang baik dari pelayanan administrasi.

Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.12 Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan di RSUD Doloksanggul

		Kepuasan Pasien						<i>p-value</i>	OR
		Tidak		Puas		Total			
		n	%	n	%	N	%		
		36	76,6	11	23,4	47	100,0		
		8	18,3	41	83,7	49	100,0	0,000	16,773
Total		44	45,8	52	54,2	96	100,0		

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa dari 47 responden yang mendapat *assurance* yang tidak baik terhadap kepuasan pasien, dimana responden kategori tidak puas terdapat 36 (76,6%) sedangkan responden kategori puas terdapat 11 (23,4%).

Berdasarkan hasil uji statistik antara *assurance* dengan kepuasan pasien unit rawat jalan di RSUD Doloksanggul tahun 2024, di peroleh *p-value* (0,000) dimana $\leq \alpha$ (0,05) (Ho ditolak, Ha diterima) artinya terdapat hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien unit rawat jalan di RSUD Doloksanggul. Nilai OR=16,773, artinya responden yang mendapat *assurance* tidak baik dari pelayanan administrasi memiliki peluang 17 kali lebih besar menyatakan puas dibandingkan responden yang mendapat *assurance* yang baik dari pelayanan administrasi.

4. Pembahasan

Pengaruh *Tangibles* Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa dari 96 responden, yang *tangibles* menyatakan dengan kategori baik sejumlah 53 (55,2 %), yang menyatakan tidak baik sejumlah 43 (44,8 %). Sedangkan 43 responden yang mendapat *tangibles* yang tidak baik terhadap kepuasan pasien, dimana responden kategori tidakpuas terdapat 36 (83,7%), responden kategori puas terdapat 7 (16,3%).

Berdasarkan hasil uji statistik antara *tangibles* dengan kepuasan pasien unit rawat jalan di RSUD. Doloksanggul tahun 2024, diperoleh *p-value* (0,000) dimana $\leq \alpha$ (0,05) artinya adanya hubungan *tangibles* dengan kepuasan pasien unit rawat jalan di RSUD Doloksanggul. Nilai OR=28, 929, artinya responden yang mendapat *tangibles* tidak baik dari pelayanan administrasi memiliki banyak peluang menyatakan puas dibandingkan responden yang mendapat *tangibles* yang baik dari pelayanan administrasi.

Mengaju pada hasil, peneliti berpendapat bahwa *tangibles* yaitu aspek fisik seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan staf, terindikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasiendan menaikkan kepuasan pasien, penting pelayanan kualitas yang optimal serta secara aktif meningkatkan dan mempertahankan indikator-indikator kualitas pelayanan yang terlihat dan dirasakan oleh pasien. Dengan memastikan bahwa aspek *tangibles* berada pada standar tinggi, peneliti berasumsi kepuasan pasien akan meningkat sebagai pelayanan yang baik dan lebih memuaskan.

Pengaruh *Reliability* Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil diperoleh dari 96 responden, yang *reliability* menyatakan baik sejumlah 44 orang (45,8%), yang menyatakan tidak baik sejumlah 52 orang (54,2%). Sedangkan dari 52 responden mendapat *reliability* yang tidak baik terhadap kepuasan

pasien, dimana responden kategori tidak puas sejumlah 36 orang (69,2%) dan responden kategori puas sejumlah 16 (30,8%).

Berdasarkan hasil uji statistik antara *reliability* dengan kepuasan pasien unit rawat jalan di RSUD Doloksanggul tahun 2024, didapatkan *p-value* (0,000) dimana $\leq \alpha$ (0,05) artinya adanya hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien unit rawat jalan di RSUD Doloksanggul. Nilai OR=10.125, artinya responden yang mendapat *reliability* tidak baik dari pelayanan administrasi memiliki peluang 10 kali lebih besar menyatakan puas dibandingkan responden yang mendapat *reliability* yang baik dari pelayanan administrasi.

Pengaruh *Reliability* Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa dari 96 responden, yang *reliability* menyatakan baik sebanyak 44 orang (45,8%), yang menyatakan tidak baik sejumlah 52 orang (54,2%). Sedangkan dari 52 responden yang mendapat *reliability* yang tidak baik terhadap kepuasan pasien, dimana responden yang tidak puas sejumlah 36 (69,2%) dan responden yang menyatakan puas sejumlah 16 (30,8%).

Berdasarkan hasil uji statistik antara *reliability* dengan kepuasan pasien unit rawat jalan di RSUD Doloksanggul tahun 2024, didapatkan *p-value* (0,000) dimana $\leq \alpha$ (0,05) artinya adanya hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien unit rawat jalan di RSUD Doloksanggul. Nilai OR=10.125, artinya responden yang mendapat *reliability* tidak baik dari pelayanan administrasi memiliki peluang 10 kali menyatakan puas dibandingkan responden yang mendapat *reliability* yang baik dari pelayanan administrasi. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka peneliti berasumsi bahwa *reliability* atau kehandalan dalam memberikan pelayanan, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan untuk memuaskan pasien, penting untuk memberikan pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan janji yang telah dibuat. Peneliti percaya bahwa kualitas kehandalan yang tinggi dari petugas administrasi akan meningkatkan kepuasan pasien, sedangkan pelayanan yang kurang handal atau sering tidak sesuai dengan harapan akan cenderung menurunkan tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, fokus pada peningkatan dan pemeliharaan indikator-indikator yang berhubungan dengan kehandalan merupakan faktor kunci dalam mencapai kepuasan pasien.

Pengaruh *Responsiveness* Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian, dari total 96 responden, sebanyak 41 responden (42,7%) menilai aspek responsivitas pelayanan sebagai baik, sementara 55 responden (57,3%) menilai sebaliknya. Dari kelompok yang menilai responsivitas tidak baik, sebanyak 4 responden (9,8%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima, sedangkan 37 responden (90,2%) tetap menyatakan puas.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara responsivitas (*responsiveness*) dan tingkat kepuasan pasien pada unit rawat jalan RSUD Doloksanggul tahun 2024, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai *p-value* sebesar 0,000 ($\leq \alpha = 0,05$). Selain itu, nilai *odds ratio* (OR) sebesar 24,667 mengindikasikan bahwa responden yang menerima pelayanan administrasi dengan tingkat responsivitas yang kurang baik memiliki peluang 25 kali lebih besar untuk menyatakan puas dibandingkan dengan responden yang menerima pelayanan dengan responsivitas yang baik.

Mengacu pada temuan penelitian, peneliti berasumsi bahwa responsivitas—yakni kemampuan dalam merespons kebutuhan dan permintaan pasien secara cepat dan efektif—memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien, sangat penting bagi institusi pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang responsif, dengan cara menangani permintaan maupun permasalahan pasien secara cepat, tepat, dan profesional. Peneliti percaya bahwa

tingkat responsivitas yang tinggi akan meningkatkan kepuasan pasien, sementara *responsivitas* yang rendah atau lambat dapat menurunkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan dan pemeliharaan indikator-indikator yang terkait dengan responsivitas merupakan kunci untuk mencapai kepuasan pasien yang optimal.

Pengaruh Assurance Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian, dari total 96 responden, sebanyak 49 responden (51,0%) menilai aspek jaminan (*assurance*) pelayanan sebagai baik, sementara 47 responden (49,0%) menilainya kurang baik. Dari 47 responden yang menerima kualitas *assurance* yang tidak baik, sebanyak 36 responden (76,6%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima, sedangkan 11 responden (23,4%) tetap menyatakan puas.

Hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *assurance* dan tingkat kepuasan pasien pada unit rawat jalan RSUD Doloksanggul tahun 2024, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai *p-value* sebesar 0,000 ($\leq \alpha = 0,05$). Nilai *odds ratio* (OR) sebesar 16,773 mengindikasikan bahwa responden yang menerima pelayanan administrasi dengan tingkat *assurance* yang kurang baik memiliki kemungkinan 17 kali lebih besar untuk menyatakan puas dibandingkan dengan responden yang menerima *assurance* yang baik. Mengaju pada hasil, maka peneliti berpendapat *assurance* atau keyakinan dan kepercayaan yang diberikan oleh petugas pelayanan mengenai kualitas dan keamanan layanan, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan untuk memuaskan pasien, penting untuk memberikan pelayanan yang menciptakan rasa aman dan percaya, yang meliputi kompetensi, keramahan. Peneliti percaya bahwa tingkat jaminan yang tinggi dari petugas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien, sementara jaminan yang rendah atau kurang meyakinkan dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien.

5. Simpulan

Kesimpulan dari penelitian menerangkan akan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas tangibles, yakni aspek fisik dan nyata dari pelayanan administrasi, dengan tingkat kepuasan pasien pada unit rawat jalan RSUD Doloksanggul tahun 2024. Temuan ini diperkuat oleh nilai *p-value* yang sangat rendah (0,000), yang mengindikasikan adanya perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan pasien antara kelompok yang menilai kualitas tangibles sebagai baik dan tidak baik. Indikator lainnya *empathy*, *reliability*, *responsiveness* and *assurance* memiliki hubungan dan pengaruh yang signifikan dengan pelayanan administrasi.

6. Saran

1. Tangibles

Pada perbaikan kualitas *tangibles* dalam pelayanan administrasi, seperti memperbaiki fasilitas, meningkatkan kebersihan, memastikan ketersediaan peralatan yang memadai, dan menciptakan lingkungan fisik yang nyaman bagi pasien.

2. Empathy

Perlu meningkatkan pelatihan staf administrasi dalam *empathy*, termasuk kemampuan mendengarkan dengan empati, memahami kebutuhan emosional pasien, dan memberikan dukungan menyeluruh. Dengan implementasi langkah-langkah ini, diharapkan tingkat kepuasan pasien dapat meningkat, yang akan memperkuat reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit tersebut.

3. Reliability

Perlu meningkatkan kehandalan dalam pelayanan administrasi dengan fokus pada keakuratan informasi, ketersediaan layanan sesuai jadwal, konsistensi pelayanan, dan keandalan sistem informasi. Implementasi langkah-langkah ini diharapkan dapat

meningkatkan kepuasan pasien, memperkuat reputasi rumah sakit, dan meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan.

4. Responsiveness

Perlu meningkatkan responsifitas dalam pelayanan administrasi dengan fokus pada waktu tanggap terhadap permintaan pasien, kecepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan, dan kemampuan menangani keluhan atau pertanyaan secara efektif. Implementasi langkah-langkah ini, diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien, memperkuat hubungan dengan komunitas yang dilayani, dan meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan.

7. Daftar Pustaka

1. Ajeng Rizky Arinda, 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Dr.Gl.TobingTanjung Morawa.
2. Agung Wijayanto, 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kasir Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sragen. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta, Tidak Dipublikasikan.
3. Amalia, D., & Rachmawati, D. A. (2018). Hubungan Indeks Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Dimensi Keandalan dengan Minat Berobat Kembali di RSD Kalisat Kabupaten Jember (*Correlation between Patient Satisfaction Index in Reliability of Service Quality and Utility at RSD Kalisat Jember*). *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 6(2), 278–284.
4. Amelia, M. (2018). *Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Usu*. Proposal strata satu. Universitas Sumatra Utara, Sumatra Utara.
5. Badri, M.A., S. Attia dan A.M. Ustadi. (2008). *Healthcare quality and moderators of patient satisfaction: testing for causality. International Journal of Health Care Quality Assurance* Vol. 22 No. 4, pp. 382-410.
6. Desi Yanti, Fahrissal Akbar, Wardiati (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh. *Journal of Health and Medical Science*.
7. Dewi, Mutia. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(2), 535-544.
8. dr. Arif Kurniawan, (2017). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Jalan di RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.
9. Fitzimmons, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. Bandung: *Jurnal Ilmiah Kursor* Vol 2, No.5.
10. Goldberg, A. (1996). *Hospital Departemen Profil*. USA: *American Hospital Publishing*, Co. INC.
11. Gonzales. (2007). *Cultur, Diseas and Healing Studies in Medical Anthropology*. NewYork: *Millan Publishing*, Co.INC.
12. Gunawan , Y. I., & Saragih, M. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien*. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*.
13. Handajani, D. O., & Furi, F.E. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Ibu Dan Anak Kirana Sepanjang Sidoarjo*. *Warta Bhakti Husada Mulia*. 02.
14. Hartati, N. (2017). *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung. Pustaka Setia.
15. Javed, S.A., Liu, S., Mahmoudi, A., Nawaz, M. (2019). *Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches. International Journal of Health Planning and*

- Management*, 34(1), e168–e182. <https://doi.org/10.1002/hpm.2629>
16. Karmadi, K., Lieskusumastuti, A., Nurhayati, I., Widiyanto, A., & Atmojo, J. (2023). Meta-Analisis Pengaruh Empati dalam Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 5(3), 1209-1218. <https://doi.org/10.37287/jppp.v5i3.1748>
 17. Kartikasari, D. (2019). Administrasi Rumah Sakit. Malang : Wineka Media. Kasmir. (2017). Customer Services Excellent. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
 18. Lena,F.E.M .(2018). PengaruhKualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien. Skripsi strata satu. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
 19. Liany,A. B. &, Juni,T (2018). Pengaruh Tangibles, Responsiveness, Empathy Dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RumahSakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*.
 20. Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017_). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt . *Sucofindo.Jurnal of Busines Administration* 1(2).
 21. Lukiyana,& Arsinta. (2018). Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi Dan Kualitas Kerja Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Yang Dimoderasi Oleh Kepercayaan Pasien. *Jurnal Business Management*, 1- 73.
 22. Mardina, M.,Ilmi,M.B., Octa, & Viana,E.S.L. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Pada Bagian Pendaftaran Di Wilayah Kerja Puskesmas Pelambuan Banjarmasin Tahun 2021*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
 23. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.(2008). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta.
 24. Merry Christiani Nababan, Renny Listiawaty, Novi Berliana. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi*. Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ).
 25. Nabilah, M. (2021). Tingkat Kecemasan Petugas Radiografer Dalam Pemeriksaan Foto Rontgen Pada Pasien Covid-19 Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Pekanbaru .p. 11.
 26. Nasehudin, T.S., Gozali, N. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia.
 27. Negari, A. R. D. (2020). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali*. Proposal strata satu. Universitas Muhammadiyah Surabaya.Surabaya.
 28. Notoatmodjo, S. 2018, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
 29. Noor, F,V. (2020). *Pengaruh KualitasPelayanan Terhada pKepuasan Pelanggan PT Herbal Penawar Alwahida Indonesia*. Proposal strata satu. Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.
 30. Permenkes Republik Indonesia.2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*.Jakarta.
 31. Permenkes Republik Indonesia.2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta.
 32. Permenkes Republik Indonesia.2020. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta.
 33. Peraturan Presiden Republik Indonesia.(2015). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2015 Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit*. Jakarta.
 34. Pratiwi, Siska dan Susanto. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan*

- Tengah. Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit* Vol.2 No. 2 Juli 2016
35. Purnamasari, W. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Antang Kota Makassar*. Proposal strata satu. Universitas Hasanuddin. Makassar.
 36. Purnaningsih, T. (2018). *Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun*. Proposal strata satu. STIKes Bakti Husada Mulia Madiun.
 37. Ratih, 2020. Mengenal kualitas pelayanan secara lengkap. <https://tambahpinter.com/kualitaspelayanan/>. Tambah pintar. diakses pada 29 juli 2021.
 38. Rireja Janari Mifa Wangi, (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Tahun 2017*.
 39. Riyanto, S., & Hermawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*.
 40. Yogyakarta: Deepublish.
 41. Roy, R, S, B. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rs. Bahagia Makassar. *Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*. Volume 5, Nomor 01
 42. Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. (2022). Profil Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. <http://rsudarifinachmad.riau.go.id/tentang-rsud-arifin-achmad/>
 43. Salim, A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri X Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Swasta Y Di Kota Pekanbaru. Pekanbaru.
 44. Santoso, Samiaji. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang. Skripsi. Semarang: UNDIP.
 45. Siahainenia, M. H. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Ruang Rawat inap Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Saparua*. Tesis Pascasarjana. Universitas Hasanuddin., Makassar.
 46. Snook, JR. D. (2001). *Hospital What They are and How They Work*. Maryland London: An Aspen Publication Rock Ville
 47. Suci Rhamdilla Sheandy, (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal*.
 48. Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
 49. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
 50. Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
 51. Sundari, N. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Khitanan Paramedika Bandung. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 136-146.
 52. Suryakerta. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan. *SECAD secretary Administration Journal*.
 53. Undang-Undang Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.
 54. Undang-undang Republik Indonesia. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta.
 55. Wanarto, G. B. (2013). *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan Oleh Pelanggan*.
 56. Jawa Timur. *Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES)*.
 57. Wangi, R. J. M. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftaran*

- Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. Proposal strata satu.* STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun. Madiun.
58. Wilhelmina Kosnan, 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke.* Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA) Volume 21