Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit (MARSI)
Vol. 10 No 4, Oktober 2026
https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI
E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9094

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT INSTALASI RAWAT JALAN RSUD H. ABDUL MANAP JAMBI

THE RELATIONSHIP BETWEEN ADMINISTRATIVE STAFF SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION IN THE OUTPATIENT INSTALLATION UNIT AT H. ABDUL MANAP REGIONAL PUBLIC HOSPITAL, JAMBI

Emilisa[1], Yeyen Gustina Irawan[2], Fransiska Br. Sitepu[3]
[1,2,3] Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih Jambi, Indonesia
alamat email : emilisa192005@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan tenaga administrasi merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, terutama pada pelayanan rawat jalan di rumah sakit, karena pelayanan administrasi yang cepat, ramah, dan profesional mampu memberikan kenyamanan serta meningkatkan pengalaman pasien selama menerima layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan tenaga administrasi terhadap kepuasan pasien di Unit Instalasi Rawat Jalan RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional* terhadap 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji *Pearson Product Moment*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan tenaga administrasi berada pada kategori baik dan tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas. Analisis statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan tenaga administrasi dengan kepuasan pasien di Unit Instalasi Rawat Jalan RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi (p-value < 0,05). Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sehingga kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Tenaga Administrasi, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, *SERVQUAL.*

ABSTRACT

The quality of administrative staff service is one of the factors that influence patient satisfaction, especially in outpatient services in hospitals, because fast, friendly, and professional administrative services can provide comfort and improve the patient experience during receiving healthcare services. This study aims to determine the relationship between the quality of administrative staff service and patient satisfaction in the Outpatient Installation Unit of H. Abdul Manap Regional Hospital, Jambi City. The study used a quantitative method with a cross-sectional design with 100 respondents selected using a random sampling technique. Data was collected through questionnaires and analyzed using the Pearson Product Moment test. The results showed that most respondents assessed the quality of administrative staff service as good and the level of patient satisfaction was in the satisfied category. Statistical analysis showed a significant relationship between the quality of administrative staff service and patient satisfaction in the Outpatient Installation Unit of H. Abdul Manap Regional Hospital, Jambi City (p-value <0.05). Thus, the better the quality of service provided by administrative staff, the higher the level of patient satisfaction. The results of this study are expected to be used as evaluation material for the hospital to improve the

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9094

quality of administrative services so that patient satisfaction can continue to be improved.

Keywords : Service Quality, Administrative Staff, Patient Satisfaction, Outpatient Care, SERVQUAL.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kondisi sejahtera yang mencakup aspek fisik, mental, dan sosial sehingga individu mampu menjalankan aktivitas secara produktif dalam kehidupan sosial maupun ekonomi [1]. Dalam mewujudkan kondisi tersebut, rumah sakit berperan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, serta pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat secara komprehensif [2]. Salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit adalah kualitas pelayanan, yaitu kemampuan layanan memenuhi harapan pasien melalui dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik [3]. Kualitas pelayanan yang baik akan memengaruhi kepuasan pasien, karena kepuasan terbentuk dari kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien.

RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi merupakan salah satu rumah sakit rujukan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Kota Jambi. Berdasarkan data Rekam Medis RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi, jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama tahun 2025 mencapai 50.776 kunjungan, dengan jumlah kunjungan bulanan berkisar antara 3.062 hingga 5.398 pasien. Tingginya jumlah kunjungan tersebut menunjukkan besarnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan sekaligus menjadi tantangan bagi rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang efektif, cepat, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Selain pelayanan medis, pelayanan administrasi menjadi bagian yang sangat menentukan pengalaman pasien karena merupakan tahap pertama yang diterima sebelum memperoleh pelayanan kesehatan. Kemudahan proses pendaftaran, kecepatan pelayanan, ketepatan pengelolaan data, serta sikap responsif tenaga administrasi berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit [4]. Hasil survei pendahuluan melalui wawancara terhadap tiga pasien di Unit Instalasi Rawat Jalan RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi menunjukkan masih adanya keluhan mengenai lamanya proses pendaftaran dan kurang responsifnya petugas administrasi pada saat jam pelayanan padat. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan dan

menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Tenaga administrasi memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran pelayanan rawat jalan karena bertanggung jawab terhadap proses pendaftaran, pengelolaan data pasien, hingga penyelesaian administrasi pelayanan. Apabila kualitas pelayanan administrasi belum optimal, maka kondisi tersebut dapat mengurangi kenyamanan pasien, menurunkan kepuasan, bahkan berdampak

pada kepercayaan masyarakat dan citra rumah sakit [5]. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan administrasi menjadi salah satu upaya penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Berbagai penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Penelitian Marpaung et al. menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi rumah sakit berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan [6]. Penelitian Lapodi et al. juga menemukan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien di Puskesmas Piru Kabupaten Seram [7]. Hasil serupa dilaporkan oleh Hadi et al. yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berkaitan dengan kepuasan pasien peserta JKN di rumah sakit [8]. Penelitian di Puskesmas Kasihan I Bantul juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS [9]. Selain itu, Mu'tiah menegaskan bahwa kualitas kinerja petugas administrasi berpengaruh terhadap pengalaman dan kepuasan pasien selama menerima pelayanan rawat jalan [10].

Meskipun demikian, penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan tenaga administrasi dengan kepuasan pasien di Unit Instalasi Rawat Jalan RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi masih terbatas. Belum terdapat evaluasi yang secara khusus mengkaji kualitas pelayanan tenaga administrasi menggunakan pendekatan SERVQUAL dengan analisis korelasional pada rumah sakit tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan tenaga administrasi terhadap kepuasan pasien di Unit Instalasi Rawat Jalan RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Hasil penelitian diharapkan menjadi dasar bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi melalui pengembangan sumber daya manusia, penyempurnaan alur pelayanan, dan optimalisasi sistem informasi administrasi sehingga pelayanan yang diberikan semakin efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif analitik dan bersifat korelasional untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan tenaga administrasi (X) dengan kepuasan pasien (Y). Penelitian dilaksanakan di Unit Instalasi Rawat Jalan RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi pada periode Januari–Maret 2026.

Populasi penelitian mencakup seluruh pasien rawat jalan yang memperoleh pelayanan administrasi di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi, sedangkan sampel merupakan sebagian pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin berdasarkan rata-rata kunjungan pasien, sehingga diperoleh 100 responden, dengan teknik pengambilan

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9094

sampel random sampling. Kriteria inklusi meliputi pasien rawat jalan yang telah menyelesaikan seluruh proses pelayanan administrasi, berusia ≥17 tahun, memiliki pendidikan minimal SMA, mampu berkomunikasi dan mengisi kuesioner secara mandiri, serta bersedia menjadi responden.

Data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner berskala Likert kepada responden dan data sekunder yang diperoleh dari dokumen, profil, pedoman, serta arsip RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Selain kuesioner, dokumentasi juga digunakan sebagai metode pengumpulan data untuk mendukung informasi penelitian.

Analisis data dilakukan secara kuantitatif menggunakan SPSS melalui tahapan pemeriksaan instrumen, uji asumsi, dan analisis statistik untuk menjawab tujuan penelitian. Uji validitas dilakukan menggunakan Product Moment Pearson, sedangkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Selanjutnya dilakukan uji normalitas menggunakan Kolmogorov–Smirnov.

Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi masing-masing variabel penelitian melalui penyajian frekuensi, persentase, nilai rata-rata, median, dan standar deviasi. Sementara itu, analisis bivariat bertujuan menguji hubungan antara kualitas pelayanan tenaga administrasi dengan kepuasan pasien menggunakan uji korelasi Product Moment Pearson. Pengujian hipotesis dilakukan dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, di mana H_o ditolak apabila p-value ≤ 0,05 sedangkan H_o diterima apabila p-value > 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Coba Instrumen

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi (X)	X1	0,6972	0,361	Valid
	X2	0,8748	0,361	Valid
	X3	0,8487	0,361	Valid
	X4	0,7941	0,361	Valid
	X5	0,2315	0,361	Tidak Valid
	X6	0,8691	0,361	Valid
	X7	0,8258	0,361	Valid
	X8	0,7557	0,361	Valid
	X9	0,8177	0,361	Valid
	X10	0,1482	0,361	Tidak Valid
	X11	0,8012	0,361	Valid
	X12	0,8843	0,361	Valid
	X13	0,7621	0,361	Valid
	X14	0,7669	0,361	Valid
	X15	-0,1328	0,361	Tidak Valid
	X16	0,8556	0,361	Valid
	X17	0,7458	0,361	Valid
	X18	0,8314	0,361	Valid
	X19	0,8642	0,361	Valid

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9094

	X20	-0,1381	0,361	Tidak Valid
	X21	0,6144	0,361	Valid
	X22	0,9158	0,361	Valid
	X23	0,7392	0,361	Valid
	X24	0,8326	0,361	Valid
	X25	-0,0313	0,361	Tidak Valid
Kepuasan Pasien (Y)	Y1	0,9139	0,361	Valid
	Y2	0,8937	0,361	Valid
	Y3	0,9064	0,361	Valid
	Y4	0,8549	0,361	Valid
	Y5	0,7931	0,361	Valid
	Y6	0,8797	0,361	Valid
	Y7	0,8810	0,361	Valid
	Y8	0,8248	0,361	Valid
	Y9	0,9127	0,361	Valid
	Y10	0,8998	0,361	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas, dari 25 butir pertanyaan variabel kualitas pelayanan tenaga administrasi terdapat 20 butir yang valid dan 5 butir yang tidak valid (X5, X10, X15, X20, dan X25) karena memiliki nilai r hitung < r tabel (0,361). Sementara itu, seluruh 10 butir pertanyaan pada variabel kepuasan pasien dinyatakan valid karena memiliki nilai r hitung > r tabel, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen dalam penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	(n)	Keterangan
Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi (X)	0,974	20	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,966	10	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, kedua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,70, sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan memiliki tingkat konsistensi yang sangat tinggi untuk digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

Deskripsi Karakteristik Responden

Tabel 3. Distribusi Responden

Karakteristik	Kategori	(n)	(%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	46	46,0
	Perempuan	54	54,0
Umur	17–19 Tahun	4	4,0
	20–29 Tahun	19	19,0
	30–39 Tahun	22	22,0
	40–49 Tahun	32	32,0
	≥50 Tahun	23	23,0
Pendidikan	SMP	18	18,0
	SMA	32	32,0
	Diploma	30	30,0
	Sarjana	20	20,0
Frekuensi Kunjungan	1 Kali	29	29,0
	2–3 Kali	36	36,0

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9094

	>3 Kali	35	35,0

Berdasarkan tabel 3 di atas, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 orang (54,0%). Kelompok usia terbanyak adalah 40–49 tahun sebanyak 32 orang (32,0%), diikuti usia ≥50 tahun sebanyak 23 orang (23,0%). Tingkat pendidikan responden didominasi oleh SMA sebanyak 32 orang (32,0%), sedangkan berdasarkan frekuensi kunjungan, sebagian besar responden telah berkunjung 2–3 kali ke rumah sakit, yaitu 36 orang (36,0%), menunjukkan bahwa mayoritas responden telah memiliki pengalaman dalam menerima pelayanan administrasi di unit rawat jalan.

Deskripsi Jawaban Responden

Tabel 4. Deskripsi per Indikator

Variabel	Dimensi	Item	Pernyataan	Mean	Interpretasi
Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi (X)	Tangibles	X1	Ruang pelayanan administrasi terlihat bersih dan rapi	3,14	Sedang
		X2	Petugas administrasi berpenampilan rapi dan sopan	3,14	Sedang
		X3	Fasilitas pendukung administrasi (kursi, loket, papan informasi) kurang memadai	3,06	Sedang
		X4	Loket pendaftaran mudah dijangkau oleh pasien	3,10	Sedang
		Rata-rata Dimensi		**3,11**	**Sedang**
	Reliability	X5	Petugas administrasi memberikan pelayanan sesuai prosedur	3,04	Sedang
		X6	Kesalahan administrasi sering terjadi	3,06	Sedang
		X7	Petugas administrasi melayani pasien dengan tepat dan akurat	3,17	Sedang
		X8	Data pasien sering dicatat dengan benar oleh petugas administrasi	2,87	Sedang
		Rata-rata Dimensi		**3,04**	**Sedang**
	Responsiveness	X9	Petugas administrasi melayani pasien dengan cepat	3,24	Sedang
		X10	Petugas administrasi lambat dalam membantu pasien	3,53	Tinggi
		X11	Petugas administrasi tanggap terhadap keluhan pasien	3,59	Tinggi
		X12	Pasien sering menunggu lama tanpa penjelasan yang jelas	3,84	Tinggi
		Rata-rata Dimensi		**3,55**	**Tinggi**
	Assurance	X13	Petugas administrasi bersikap sopan dan ramah	4,02	Tinggi
		X14	Petugas administrasi kurang mampu memberikan informasi dengan jelas	4,27	Sangat Tinggi
		X15	Petugas administrasi memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien	4,31	Sangat Tinggi
		X16	Petugas administrasi kurang memahami prosedur administrasi	4,43	Sangat Tinggi
		Rata-rata Dimensi		**4,26**	**Sangat Tinggi**
	Empathy	X17	Petugas administrasi melayani pasien dengan penuh perhatian	3,06	Sedang

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9094

		X18	Petugas administrasi membeda-bedakan pasien dalam pelayanan	3,53	Tinggi
		X19	Petugas administrasi memahami kebutuhan pasien	3,59	Tinggi
		X20	Petugas administrasi kurang mampu mendengarkan keluhan pasien	3,84	Tinggi
		Rata-rata Dimensi		**3,50**	**Tinggi**
Kepuasan Pasien (Y)	Kepuasan terhadap Pelayanan	Y1	Saya puas dengan pelayanan administrasi yang diberikan	2,82	Sedang
		Y2	Pelayanan administrasi yang saya terima tidak memuaskan	2,83	Sedang
		Y3	Pelayanan administrasi di RSUD H. Abdul Manap memberikan kesan yang baik	2,97	Sedang
		Y4	Saya merasa tidak puas terhadap keseluruhan proses pelayanan administrasi yang saya terima	3,39	Sedang
		Rata-rata Dimensi		**3,00**	**Sedang**
	Kesesuaian Harapan	Y5	Pelayanan administrasi yang saya terima sesuai dengan harapan saya	3,35	Sedang
		Y6	Pelayanan administrasi sering tidak sesuai dengan harapan pasien	3,48	Tinggi
		Y7	Proses administrasi rawat jalan berjalan dengan baik dan tidak menyulitkan pasien	3,84	Tinggi
		Rata-rata Dimensi		**3,56**	**Tinggi**
	Loyalitas dan Rekomendasi	Y8	Saya ragu untuk kembali menggunakan pelayanan rawat jalan di rumah sakit ini	4,23	Sangat Tinggi
		Y9	Saya bersedia kembali menggunakan pelayanan rawat jalan di rumah sakit ini	4,12	Tinggi
		Y10	Saya akan merekomendasikan RSUD H. Abdul Manap kepada orang lain berdasarkan pelayanan administrasinya	4,01	Tinggi
		Rata-rata Dimensi		**4,12**	**Tinggi**

Berdasarkan tabel 4 di atas, dimensi Assurance pada variabel kualitas pelayanan tenaga administrasi memperoleh rata-rata tertinggi yaitu 4,26 (sangat tinggi), sedangkan dimensi Reliability memperoleh rata-rata terendah yaitu 3,04 (sedang). Pada variabel kepuasan pasien, dimensi Loyalitas dan Rekomendasi memiliki rata-rata tertinggi sebesar 4,12 (tinggi), sementara dimensi Kepuasan terhadap Pelayanan memperoleh rata-rata 3,00 (sedang). Secara keseluruhan, penilaian responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tenaga administrasi dan kepuasan pasien berada pada kategori sedang hingga tinggi, meskipun masih terdapat beberapa aspek pelayanan administrasi yang memerlukan perbaikan.

Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi	Kepuasan Pasien
N		100	100
Normal Parameters[a,b]	Mean	70.1600	35.0400
	Std. Deviation	7.63659	3.74414

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9094

Most Extreme Differences	Absolute	.058	.076
	Positive	.056	.074
	Negative	-.058	-.076
Test Statistic		.058	.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]	.171[c]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov–Smirnov, kedua nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada kedua variabel berdistribusi normal.

Tabel 6. Hasil Uji Korelasi Pearson Product Moment

Correlations

		Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi	Kepuasan Pasien
Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi	Pearson Correlation	1	.854**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.854**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil uji korelasi Product Moment Pearson, diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,854 dengan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,000 (<0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan tenaga administrasi dengan kepuasan pasien. Dengan demikian, H_o ditolak dan H_a diterima, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan tenaga administrasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien di Unit Instalasi Rawat Jalan RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tenaga administrasi di Unit Instalasi Rawat Jalan RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi secara umum berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, dimensi assurance memperoleh penilaian tertinggi (mean 4,26), diikuti responsiveness (3,55) dan empathy (3,50), sedangkan dimensi tangible (3,11) dan reliability (3,04) masih berada pada kategori sedang. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pasien telah menilai sikap, kemampuan, dan daya tanggap petugas administrasi dengan baik, namun aspek fasilitas fisik dan keandalan pelayanan administrasi masih memerlukan perbaikan. Kondisi ini sejalan dengan penelitian

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9094

Lapodi et al. yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien [7]. Hasil tersebut juga didukung oleh Hadi et al., yang menjelaskan bahwa pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan didukung fasilitas yang memadai mampu meningkatkan persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan [8].

Secara teoritis, temuan penelitian dapat dijelaskan melalui Expectancy Disconfirmation Theory, yang menyatakan bahwa kepuasan pasien terbentuk dari perbandingan antara harapan awal dengan pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan, maka akan terbentuk positive disconfirmation yang menghasilkan kepuasan, sedangkan pelayanan yang berada di bawah harapan akan menimbulkan negative disconfirmation dan ketidakpuasan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pada aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan pasien sejak awal proses pelayanan administrasi.

Masing-masing dimensi kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang berbeda terhadap kepuasan pasien. Dimensi tangible menunjukkan bahwa kebersihan ruang pelayanan, penampilan petugas, dan fasilitas administrasi berperan dalam membentuk kesan awal pasien, meskipun beberapa penelitian menemukan pengaruhnya berbeda sesuai karakteristik rumah sakit. Pada dimensi reliability, ketepatan prosedur administrasi dan minimnya kesalahan pencatatan dinilai mampu meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit [9]. Sementara itu, dimensi responsiveness menggambarkan pentingnya kecepatan pelayanan dan kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan pasien, meskipun efektivitasnya juga dipengaruhi oleh efisiensi sistem pelayanan [11]. Dimensi assurance memperoleh penilaian paling tinggi karena kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, informasi yang jelas, dan sikap sopan menjadi dasar terbentuknya kepercayaan pasien. Selain itu, dimensi empathy menunjukkan bahwa perhatian personal, kemampuan mendengarkan keluhan, dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan pasien turut meningkatkan pengalaman pelayanan yang positif.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien terdiri atas tiga aspek utama, yaitu kepuasan terhadap pelayanan administrasi, kesesuaian pelayanan dengan harapan, serta penilaian terhadap pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Kepuasan terhadap pelayanan administrasi masih berada pada kategori sedang, menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama kecepatan pelayanan dan kenyamanan proses administrasi. Sebaliknya, kesesuaian pelayanan dengan harapan berada pada kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai pelayanan telah sesuai bahkan melebihi ekspektasi mereka [7]. Penilaian terhadap pelayanan rumah sakit juga berada pada kategori tinggi, tercermin dari keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain, yang merupakan indikator loyalitas akibat pengalaman pelayanan yang memuaskan [10].

Analisis korelasi menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat kuat antara kualitas pelayanan tenaga administrasi dengan kepuasan pasien, ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi r = 0,854 dengan p = 0,000. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan administrasi yang diterima pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Temuan tersebut sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Gronroos yang menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas teknis pelayanan dan kualitas fungsional selama proses pelayanan berlangsung.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peningkatan kualitas pelayanan tenaga administrasi perlu menjadi prioritas bagi RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi melalui peningkatan kompetensi petugas, penyempurnaan sistem administrasi, penyediaan fasilitas yang lebih memadai, serta evaluasi pelayanan secara berkala berdasarkan umpan balik pasien. Upaya tersebut diharapkan tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat, loyalitas pasien, serta citra rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang profesional dan berkualitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan tenaga administrasi dengan kepuasan pasien di Unit Instalasi Rawat Jalan RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi, dengan kekuatan hubungan yang sangat kuat (r = 0,854; p = 0,000). Semakin baik kualitas pelayanan administrasi yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Penilaian terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa dimensi assurance memperoleh kategori sangat tinggi, sedangkan responsiveness dan empathy berada pada kategori tinggi, sementara tangible dan reliability masih berada pada kategori sedang sehingga masih memerlukan perbaikan, terutama pada aspek fasilitas pendukung, keandalan pelayanan, dan keramahan petugas. Di sisi lain, kepuasan pasien secara umum berada pada kategori baik, ditunjukkan oleh tingginya kesesuaian pelayanan dengan harapan serta keinginan pasien untuk kembali menggunakan dan merekomendasikan pelayanan rumah sakit. Dengan demikian, kualitas pelayanan tenaga administrasi merupakan faktor penting yang berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien dan perlu terus ditingkatkan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Widianti A, Galib M, Abubakar A. Konsep Kesehatan Fisik dan Mental Perspektif Al-Qur'an dalam Konteks Kehidupan Modern. Jurnal Alwatzikhoebillah: Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora 2025;11:307–16.

[2] Karunia M, Azizah N, Rahayu O, Melati PS, Santoso APA. Mutu dan kepuasan terhadap pasien. Journal of Complementary in Health 2022;2:63–6.

[3] Djafar N, Yantu I, Sudirman S, Hinelo R, Hasiru R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. Journal of Economic and Business Education 2023;1:78–82.

[4] Agnaty RA, Jaksa S, Studi P, Masyarakat K, Masyarakat FK, Jakarta UM, et al. Jurnal manajemen pelayanan kesehatan 2025;28.

[5] Rahmadhani A. Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Penyakit Dalam di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024. DIKKESH: Jurnal Penelitian … 2025:19–25.

[6] Marpaung FI, Chalidyanto D. The Impact of Hospital Administration Service Quality on Patient Satisfaction in Outpatient Installation: A Systematic Review. Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia 2025;15:153–61. https://doi.org/10.33221/jiiki.v15i03.3828.

[7] Lapodi AR, Sinay H, Lating Z, Ibrahim I, Sasono MA. Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Piru Kabupaten Seram Bagian Barat Tahun 2023. Calory Journal: Medical Laboratory Journal 2023;1:1–11.

[8] Hadi S, Doni LP, Alwi Andi M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Penerima Bantuan Iuran (BPJS BPI). Jurnal Kesehatan Tropis Indonesia 2024;2:182–92. https://doi.org/10.63265/jkti.v2i4.98.

[9] Syarifudin M, Yani Noor A, Nugroho H. Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskemas Kasihan I Kabupaten Bantul. Jurnal Permata Indonesia 2019;10:20–9. https://doi.org/10.59737/jpi.v10i1.91.

[10] Sari Andi Mu'tiah. Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang. Jurnal Siti Rufaidah 2023;1:1–11.

[11] Samsuddin H, Ningsih ER. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Dr Mohammad Hoesin Palembang. Jurnal Ecoment Global 2019;4:63–73. https://doi.org/10.35908/jeg.v4i1.573.