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.v10i4.9304

HUBUNGAN KOMPETENSI PETUGAS ADMINISTRASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT TK III DR. BRATANATA JAMBI

THE RELATIONSHIP BETWEEN ADMINISTRATIVE STAFF COMPETENCY AND PATIENT SERVICE QUALITY IN THE OUTPATIENT DEPARTMENT AT DR. BRATANATA LEVEL III HOSPITAL, JAMBI

Amanda wulandari[1], Rosdawati[2], dan Anvika Adha Taufik[2]
[1]Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih Jambi
[2]Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih Jambi
amandawulandari250@gmail.com

ABSTRAK

Rumah sakit dituntut memberikan pelayanan yang bermutu untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, salah satunya melalui kompetensi petugas administrasi sebagai garda terdepan pelayanan rawat jalan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, dan kemampuan komunikasi. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan antara kompetensi petugas administrasi dengan kualitas layanan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tk. III Dr. Bratanata Jambi. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional* yang dilaksanakan pada Desember 2025–Juli 2026. Populasi penelitian berjumlah 29.532 kunjungan pasien rawat jalan tahun 2025, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan analisis univariat serta uji korelasi Rank Spearman dengan bantuan IBM SPSS Statistics. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kompetensi petugas administrasi dan kualitas layanan berada pada kategori baik. Uji Rank Spearman menghasilkan koefisien korelasi sebesar -0,488 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p<0,05$), yang menunjukkan adanya hubungan signifikan dengan kekuatan hubungan cukup kuat. Tanda negatif pada koefisien disebabkan oleh sistem pengkodean skor instrumen sehingga secara substantif menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi petugas administrasi, semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan pasien. Dengan demikian, terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi petugas administrasi dan kualitas layanan pasien, sehingga peningkatan kompetensi melalui pelatihan, pembinaan, dan evaluasi kinerja secara berkelanjutan perlu dilakukan untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

Kata kunci: Kompetensi Petugas Administrasi; Kualitas Layanan Pasien; Rawat Jalan.

ABSTRACT

Hospitals are required to provide quality services that meet patient needs and expectations; a key factor in this is the competence of administrative staff—who serve as the frontline of outpatient care—encompassing their knowledge, skills, attitudes, and communication abilities. This study aimed to determine the relationship between administrative staff competence and patient service quality at the Outpatient Department of Dr. Bratanata Level III Hospital, Jambi. A quantitative, cross-sectional study design was employed, conducted from December 2025 to July 2026. The study population consisted of 29,532 outpatient visits in 2025, with a sample of 100 respondents selected via purposive sampling. Data were collected using Likert-scale questionnaires and analyzed through univariate analysis and the Spearman Rank correlation test using IBM SPSS Statistics. The results indicated that the majority of respondents rated both administrative staff competence and service quality as "good." The Spearman Rank test yielded a correlation coefficient of -0.488 with a significance value of 0.000 ($p<0.05$), demonstrating a

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9304

significant relationship of moderate strength. The negative sign on the coefficient is caused by the instrument's scoring coding system so that it substantively shows that the better the competence of administrative officers, the higher the quality of service perceived by patients. Thus, a significant relationship exists between administrative staff competence and patient service quality; consequently, enhancing competence through continuous training, guidance, and performance evaluation is essential to support the improvement of the hospital's service quality.

Keywords : Administrative Staff Competence; Patient Service Quality; Outpatient Care.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang berperan dalam memberikan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, sehingga dituntut mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien untuk meningkatkan kepuasan masyarakat [1]. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020, rumah sakit diklasifikasikan menjadi rumah sakit umum dan rumah sakit khusus, dengan rumah sakit umum terbagi ke dalam kelas A, B, C, dan D sesuai kemampuan pelayanannya. Salah satu rumah sakit pemerintah di Provinsi Jambi adalah Rumah Sakit Tk.III Dr. Bratanata Jambi yang merupakan rumah sakit kelas C dan berperan sebagai rumah sakit rujukan bagi masyarakat di Kota Jambi dan sekitarnya. Rumah sakit ini memiliki visi menjadi rumah sakit kebanggaan TNI sekaligus pusat pelayanan kesehatan unggulan melalui peningkatan kualitas pelayanan, pengembangan sumber daya manusia, serta penyelenggaraan rumah sakit pendidikan [2].

Keberhasilan pelayanan rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh tenaga medis, tetapi juga dipengaruhi oleh kompetensi petugas administrasi sebagai garda terdepan yang pertama kali berinteraksi dengan pasien. Petugas administrasi dituntut memiliki pengetahuan, keterampilan, kemampuan komunikasi interpersonal, serta sikap profesional dalam menjalankan proses pendaftaran, verifikasi data, pengelolaan rekam medis, pengaturan jadwal pelayanan, hingga penyampaian informasi kepada pasien. Komunikasi interpersonal yang efektif terbukti mampu meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan [3]. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk citra rumah sakit dan mendorong loyalitas pasien.

Instalasi Rawat Jalan merupakan unit pelayanan yang memiliki intensitas interaksi tinggi dengan pasien karena menjadi pintu masuk utama sebelum memperoleh pelayanan medis. Di Rumah Sakit Tk.III Dr. Bratanata Jambi, jumlah kunjungan pasien rawat jalan mencapai 29.532 pasien dalam satu tahun atau sekitar 2.400–2.500 pasien setiap bulan. Tingginya jumlah kunjungan tersebut menuntut petugas administrasi memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, dan responsif agar proses pelayanan berjalan efektif. Namun, berdasarkan pengamatan awal masih ditemukan berbagai kendala, seperti lamanya proses pendaftaran, kesalahan penginputan data, kurang jelasnya informasi mengenai alur pelayanan, komunikasi yang belum efektif, serta sikap petugas yang dinilai kurang ramah dan tanggap. Kondisi tersebut diperparah oleh keterbatasan jumlah petugas dan belum optimalnya pelatihan kompetensi, sehingga berpotensi menurunkan kepuasan pasien dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.

Berdasarkan kondisi tersebut, kompetensi petugas administrasi dipandang sebagai faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan pasien karena kompetensi yang baik dapat mendukung pelayanan yang cepat, tepat, komunikatif, dan profesional. Adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan kondisi pelayanan yang dirasakan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tk.III Dr. Bratanata Jambi menjadi dasar perlunya penelitian mengenai hubungan kompetensi petugas administrasi terhadap kualitas layanan pasien.

METODE

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9304

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional* untuk mengetahui hubungan antara kompetensi petugas administrasi dan kualitas layanan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tk.III Dr. Bratanata Jambi [4]. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Tk.III Dr. Bratanata Jambi, Jl. Raden Mattaher No. 33, Sulanjana, Kecamatan Jambi Timur, Kota Jambi, pada periode Desember 2025 hingga Juli 2026. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung pada tahun 2025, yaitu sebanyak 29.532 orang. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dan diperoleh sekitar 100 responden. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria responden berusia minimal 17 tahun, pernah menjalani proses administrasi rawat jalan, bersedia menjadi responden, menandatangani *informed consent*, serta mampu berkomunikasi dengan baik dalam Bahasa Indonesia atau bahasa lokal yang dipahami peneliti.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner kepada pasien rawat jalan dan wawancara terstruktur dengan petugas administrasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari arsip rumah sakit, seperti data kunjungan pasien, SOP pelayanan administrasi, dan laporan keluhan pasien. Instrumen kuesioner menggunakan skala Likert lima pilihan jawaban dengan pemberian skor positif dan *reverse scoring* pada pernyataan negatif, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai teknik pendukung pengumpulan data [5]. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kompetensi petugas administrasi, yang meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku, serta komunikasi, sedangkan variabel dependen adalah kualitas layanan pasien yang mencakup *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Uji instrumen dilakukan melalui uji validitas dengan korelasi Pearson Product Moment, uji reliabilitas dengan Cronbach's alpha, serta uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov. Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics 22 melalui analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan masing-masing variabel, serta analisis bivariat dengan uji Korelasi Rank Spearman untuk mengetahui hubungan antara kompetensi petugas administrasi dan kualitas layanan pasien berdasarkan nilai signifikansi dan koefisien korelasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Uji Coba Instrumen

Tabel 1. Hasil uji validitas

Variabel	Item	rhitung	rtabel	Keterangan
X	KP.01	0,712	0,361	Valid
	KP.02	0,746	0,361	Valid
	KP.03	0,712	0,361	Valid
	KP.04	0,677	0,361	Valid
	KP.05	0,745	0,361	Valid
	KP.06	0,770	0,361	Valid
	KP.07	0,651	0,361	Valid
	KP.08	0,712	0,361	Valid
	KP.09	0,687	0,361	Valid
	KP.10	0,687	0,361	Valid
	KP.11	0,888	0,361	Valid
	KP.12	0,439	0,361	Valid
	KP.13	0,724	0,361	Valid
	KP.14	0,724	0,361	Valid
	KP.15	0,949	0,361	Valid
	KP.16	0,724	0,361	Valid
	KP.17	0,724	0,361	Valid
	KP.18	0,724	0,361	Valid
	KP.19	0,724	0,361	Valid
	KP.20	0,724	0,361	Valid

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9304

	KL.01	0,586	0,361	Valid
	KL.02	0,622	0,361	Valid
	KL.03	0,451	0,361	Valid
	KL.04	0,866	0,361	Valid
	KL.05	0,564	0,361	Valid
	KL.06	0,538	0,361	Valid
	KL.07	0,388	0,361	Valid
	KL.08	0,362	0,361	Valid
	KL.09	0,492	0,361	Valid
	KL.10	0,435	0,361	Valid
	KL.11	0,566	0,361	Valid
	KL.12	0,373	0,361	Valid
Y	KL.13	0,803	0,361	Valid
	KL.14	0,371	0,361	Valid
	KL.15	0,592	0,361	Valid
	KL.16	0,420	0,361	Valid
	KL.17	0,548	0,361	Valid
	KL.18	0,622	0,361	Valid
	KL.19	0,451	0,361	Valid
	KL.20	0,438	0,361	Valid
	KL.21	0,364	0,361	Valid
	KL.22	0,680	0,361	Valid
	KL.23	0,492	0,361	Valid
	KL.24	0,435	0,361	Valid
	KL.25	0,386	0,361	Valid

Berdasarkan Tabel 1, seluruh butir pernyataan pada variabel Kompetensi Petugas Administrasi (X) dan Kualitas Layanan (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel sebesar 0,361. Dengan demikian, seluruh item dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	(n)	Keterangan
Kompetensi Petugas Administrasi (X)	0,889	20	Reliabel
Kualitas Layanan Pasien (Y)	0,850	25	Reliabel

Berdasarkan Tabel 2, Kedua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari batas minimum 0,70, sehingga seluruh item pernyataan pada masing-masing variabel dinyatakan reliabel dan layak digunakan.

Karakteristik Responden

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden

Karakteristik	Kategori	(n)	(%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	38	38,0
	Perempuan	62	62,0
	Total	**100**	**100,0**
Usia	24–32 tahun	33	33,0
	33–41 tahun	24	24,0
	42–49 tahun	31	31,0
	50–58 tahun	10	10,0

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9304

	68–70 tahun	2	2,0
	Total	**100**	**100,0**
Pendidikan	SLTP	2	2,0
	SLTA	66	66,0
	S1	32	32,0
	Total	**100**	**100,0**

Berdasarkan Tabel 3, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 62 orang (62,0%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 38 orang (38,0%). Berdasarkan usia, kelompok usia terbanyak adalah 24–32 tahun sebanyak 33 orang (33,0%), diikuti usia 42–49 tahun sebanyak 31 orang (31,0%), usia 33–41 tahun sebanyak 24 orang (24,0%), usia 50–58 tahun sebanyak 10 orang (10,0%), dan usia 68–70 tahun sebanyak 2 orang (2,0%). Sementara itu, berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan SLTA sebanyak 66 orang (66,0%), diikuti pendidikan S1 sebanyak 32 orang (32,0%), dan SLTP sebanyak 2 orang (2,0%). Hasil ini menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi oleh perempuan, berada pada rentang usia produktif, serta memiliki latar belakang pendidikan menengah atas.

Deskripsi Jawaban Responden Per-Variabel

Tabel 4. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kompetensi Petugas Administrasi (X) dan Kualitas Layanan Pasien (Y)

Variabel	Dimensi	Pernyataan	Mean	Interpretasi
Kompetensi Petugas Administrasi (X)	Kompetensi Petugas Administrasi	P1	4,42	Tinggi
		P2	4,17	Tinggi
		P3	3,99	Tinggi
		P4	4,07	Tinggi
		P5	4,36	Tinggi
		P6	4,06	Tinggi
		P7	4,13	Tinggi
		P8	4,21	Tinggi
		P9	3,48	Sedang
		P10	2,81	Sedang
		P11	4,12	Tinggi
		P12	4,30	Tinggi
		P13	3,62	Tinggi
		P14	3,72	Tinggi
		P15	2,81	Sedang
		P16	3,87	Tinggi
		P17	3,82	Tinggi
		P18	3,87	Tinggi
		P19	3,58	Tinggi
		P20	3,66	Tinggi
	Rata-rata		**3,85**	**Tinggi**
Kualitas Layanan Pasien (Y)	Bukti Fisik (Tangibles)	P1	3,82	Tinggi
		P2	3,76	Tinggi
		P3	3,88	Tinggi
		P4	3,71	Tinggi
		P5	3,79	Tinggi
	Rata-rata		**3,79**	**Tinggi**
	Keandalan (Reliability)	P6	3,95	Tinggi
		P7	4,02	Tinggi
		P8	3,97	Tinggi
		P9	3,91	Tinggi
		P10	3,84	Tinggi
	Rata-rata		**3,94**	**Tinggi**

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9304

Daya Tanggap (Responsiveness)	P11	3,83	Tinggi
	P12	3,79	Tinggi
	P13	3,74	Tinggi
	P14	3,72	Tinggi
	P15	2,81	Sedang
Rata-rata		**3,58**	**Tinggi**
Jaminan (Assurance)	P16	3,87	Tinggi
	P17	3,82	Tinggi
	P18	3,87	Tinggi
	P19	3,58	Tinggi
	P20	3,66	Tinggi
Rata-rata		**3,76**	**Tinggi**
Empati (Empathy)	P21	3,81	Tinggi
	P22	3,87	Tinggi
	P23	3,76	Tinggi
	P24	2,46	Sedang
	P25	2,35	Sedang
Rata-rata		**3,25**	**Sedang**

Berdasarkan Tabel 4, variabel Kompetensi Petugas Administrasi (X) memperoleh rata-rata keseluruhan sebesar 3,85 dengan kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa kompetensi petugas administrasi dinilai baik oleh responden. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan P1 (4,42), sedangkan nilai terendah terdapat pada P10 dan P15 (2,81) yang masih berada pada kategori sedang. Sementara itu, pada variabel Kualitas Layanan Pasien (Y), dimensi Keandalan (Reliability) memperoleh rata-rata tertinggi sebesar 3,94 dengan kategori tinggi, diikuti dimensi Bukti Fisik (Tangibles) sebesar 3,79, Jaminan (Assurance) sebesar 3,76, dan Daya Tanggap (Responsiveness) sebesar 3,58, yang seluruhnya berada pada kategori tinggi. Adapun dimensi Empati (Empathy) memperoleh rata-rata sebesar 3,25 dengan kategori sedang, dengan nilai terendah terdapat pada pernyataan P24 (2,46) dan P25 (2,35). Secara keseluruhan, hasil tersebut menunjukkan bahwa kompetensi petugas administrasi maupun kualitas layanan pasien di instalasi rawat jalan telah dinilai baik oleh responden, meskipun masih terdapat beberapa aspek, terutama pada dimensi empati dan beberapa indikator kompetensi, yang memerlukan peningkatan.

Hasil Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample *Kolmogorov-smirnov* Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,78467437
Most Extreme Differences	Absolute	,097
	Positive	,052
	Negative	-,097
Test Statistic		,097
Asymp. Sig. (2-tailed)		,022[c]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan Tabel 5, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,022. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 (0,022 < 0,05), maka residual data tidak berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas pada model regresi belum terpenuhi berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov.

Hasil Uji Korelasi Rank *Spearman*

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9304

Tabel 6. Hasil Uji Korelasi Rank Spearman

Correlations

			Kompetensi Petugas	Kualitas Layanan
Spearman's rho	Kompetensi Petugas	Correlation Coefficient	1,000	-,488**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	100	100
	Kualitas Layanan	Correlation Coefficient	-,488**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	100	100

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

Berdasarkan Tabel 6, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar -0,488 dengan nilai signifikansi 0,000 (<0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dengan tingkat hubungan sedang antara kompetensi petugas administrasi dan kualitas layanan pasien. Tanda negatif menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel bersifat berlawanan arah. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tk. III Dr. Bratanata Jambi berada pada kategori tinggi. Dimensi keandalan (reliability) memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,02, diikuti jaminan (assurance) dan empati (empathy) masing-masing sebesar 3,87, daya tanggap (responsiveness) sebesar 3,83, serta bukti fisik (tangibles) sebesar 3,79. Temuan ini mengindikasikan bahwa pasien menilai pelayanan administrasi telah dilaksanakan dengan baik, terutama pada aspek ketepatan, keakuratan, konsistensi pelayanan, profesionalisme petugas, serta kemampuan memenuhi kebutuhan pasien.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa indikator dengan nilai rata-rata lebih rendah, terutama pada aspek daya tanggap dan empati, yang menunjukkan perlunya peningkatan kecepatan pelayanan, perhatian individual, kejelasan informasi, dan optimalisasi fasilitas pendukung agar kualitas layanan semakin baik [6]. Pada dimensi daya tanggap, peningkatan kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan pasien secara cepat juga sejalan dengan rekomendasi pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien [7], sedangkan penguatan aspek empati dan jaminan diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan serta pengalaman positif pasien selama menerima pelayanan [8].

Hasil uji Korelasi Rank Spearman menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi petugas administrasi dengan kualitas layanan pasien, dengan nilai koefisien Spearman's rho sebesar -0,488 dan nilai signifikansi 0,000 (p<0,05). Nilai signifikansi menunjukkan adanya hubungan yang bermakna, sedangkan arah korelasi negatif disebabkan oleh penggunaan *reverse scoring* pada beberapa item pernyataan negatif, sehingga secara substantif hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi petugas administrasi, semakin baik kualitas layanan yang dirasakan pasien [4]. Secara teoritis, temuan ini mendukung konsep bahwa kompetensi yang terdiri atas pengetahuan, keterampilan, sikap, dan kemampuan komunikasi merupakan faktor penting dalam menghasilkan pelayanan administrasi yang cepat, tepat, ramah, dan profesional sehingga mampu meningkatkan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit [6].

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan berbagai penelitian sebelumnya. Wardani et al. menyatakan bahwa kompetensi komunikasi petugas administrasi berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien melalui penyampaian informasi yang jelas dan pelayanan yang ramah [9]. Penelitian Puspitasari et al. menunjukkan bahwa profesionalisme dan kinerja petugas administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan [10]. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Hindrawan, yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi yang cepat, tepat, komunikatif, dan sesuai prosedur mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan pasien [11]. Pada Rumah Sakit Tk. III Dr. Bratanata

Jambi, kompetensi petugas administrasi terbukti mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif, meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien, serta memperkuat citra positif rumah sakit [6].

Meskipun demikian, kekuatan korelasi yang berada pada kategori sedang menunjukkan bahwa kualitas layanan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi petugas administrasi, tetapi juga oleh faktor lain, seperti kompetensi tenaga medis, fasilitas dan sarana prasarana, waktu tunggu pelayanan, sistem administrasi, serta komunikasi antar tenaga kesehatan dengan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi petugas administrasi melalui pendidikan, pelatihan, pengembangan keterampilan, evaluasi kinerja, dan penguatan kemampuan komunikasi perlu dilakukan secara berkelanjutan serta diimbangi dengan perbaikan aspek pelayanan lainnya agar kualitas layanan rumah sakit dapat terus meningkat dan memberikan kepuasan yang lebih optimal kepada pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan kompetensi petugas administrasi terhadap kualitas layanan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tk. III Dr. Bratanata Jambi, dapat disimpulkan bahwa kompetensi petugas administrasi berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 3,85, yang menunjukkan bahwa petugas telah memiliki pengetahuan, keterampilan, sikap, dan kemampuan komunikasi yang memadai dalam mendukung proses pelayanan administrasi secara efektif, efisien, dan profesional. Kualitas layanan pasien juga berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata keseluruhan 3,50, di mana dimensi keandalan (reliability) memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,02, sedangkan dimensi bukti fisik (3,79), daya tanggap (3,83), jaminan (3,87), dan empati (3,87) turut menunjukkan penilaian yang baik, meskipun aspek daya tanggap, jaminan, dan empati masih memerlukan peningkatan agar pelayanan semakin optimal. Hasil uji Korelasi Rank Spearman menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi petugas administrasi dan kualitas layanan pasien dengan nilai signifikansi 0,000 ($p<0,05$) serta koefisien korelasi (Spearman's rho) sebesar -0,488. Tanda negatif pada koefisien disebabkan oleh penggunaan *reverse scoring* pada beberapa item pernyataan, sehingga secara substantif hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi petugas administrasi, semakin baik pula kualitas layanan pasien, dengan kekuatan hubungan berada pada kategori cukup kuat.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Luh NY, Swarjana IK, Septarini NW. Pengaruh kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di Unit Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang. *J Kesehat Masy*. 2023;1(2):1–11.
[2] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Standar Akreditasi Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2022.
[3] Sari, et al. Pengaruh Kompetensi, Komunikasi Interpersonal, dan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pembantu Lubang Buaya, Jakarta Timur. 2025.
[4] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta; 2022.
[5] Daruhadi G. Pengumpulan Data Penelitian. 2024;3(5):5423–5443.
[6] Parasuraman A, Zeithamel VA, Berry LL. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *J Retailing*. 2024;64(1):12–37.
[7] World Health Organization. *Human resources for health- Global strategy on human resources for health: workforce 2030*. Report by the Director-General. Seventy-fifth World Health Assembly. Geneva: WHO; 2022. Report No.: A75/15. Available from: https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA75/A75_15-en.pdf
[8] World Health Organization. *Global competency and outcomes framework for universal health coverage*. WHO Fact Sheet. Geneva: WHO; 2022.
[9] Wardani SI, Yudahawati NLP. Kepuasan pasien BPJS kesehatan pada pelayanan kesehatan di RS Udayana Denpasar. *Miracle J Public Heal*. 2022;5(1):71–79.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9304

[10] Puspitasari SC, Prihananto DI, Ibrahim MM. Pengaruh kinerja dokter, perawat dan pegawai administrasi terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan. *Judika (Jurnal Nusantara Medika)*. 2023;7(2):114–123.

[11] Hindrawan Y, Haryono B, Gunardi WD. Pengaruh layanan administrasi, layanan dokter dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Baturusa Kabupaten Bangka. *J Soc Econ Res*. 2025;7(1):365–377. doi:10.54783/jser.v7i1.786