



Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Penyakit Dalam di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024

Annisa Rahmadhani^{1*}, Erpidawati¹, Pratiwi Soni Redha¹

¹Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Indonesia

annisarahmadhani@gmail.com*

Article History:

Received : 21-04-2025

Accepted : 25-04-2025

Keywords: *Kualitas Pelayanan Administrasi; Kepuasan Pasien*

Abstract: *Kepuasan pasien memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan administrasi merujuk pada taraf kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas terhadap pasien. Semakin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik merupakan pengukuran penting yang fundamental (mendasar) bagi mutu pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien penyakit dalam rumah sakit TNI AD TK IV Bukittinggi. Penelitian ini menggunakan metode desain kuantitatif deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional dengan jumlah populasi 104 pasien rawat inap penyakit dalam dengan jumlah sampel 51 pasien Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi. Sumber data dari penelitian ini berupa data primer, yaitu metode pengumpulan data dengan membagikan angket kepada calon responden. Teknik analisis data univariat dan bivarian menggunakan program komputersasi SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan dari 51 responden yang menyatakan kualitas pelayanan administrasi rumah sakit baik sebanyak 18 orang (35.3%) dan kurang baik sebanyak 33 orang (64.7%), dari 51 responden yang menyatakan kepuasan pasien baik sebanyak 18 orang (35.3%) dan kurang baik sebanyak 33 orang (64.7%). Kesimpulannya yaitu adanya hubungan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien penyakit*

dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi dengan menggunakan uji statistik nilai $p = 0,000$ ($p < 0,005$), maka secara statistik disebut berhubungan.

PENDAHULUAN

Pasien merupakan pelanggan yang wajib diberikan pelayanan terbaik oleh rumah sakit untuk memenuhi kepuasan pasien (Pangerapan, Palandeng dan Rattu, 2018). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan (Nadia Mutiara, Erma Gustina, 2023).

Menurut Tjiptono (2023) kepuasan pasien memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan administrasi merujuk pada taraf kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas terhadap pasien. Semakin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik merupakan pengukuran penting yang fundamental (mendasar) bagi mutu pelayanan (Nadia Mutiara, Erma Gustina, 2023).

Rumah sakit harus meningkatkan kepuasan pasien, selain peningkatan mutu pelayanan teknis medis. Peningkatan mutu yang paling mudah dan murah adalah peningkatan mutu pelayanan yang berhubungan dengan emosi pasien. Pelayanan yang dimaksud disini adalah pelayanan yang ramah, sopan santun, gesit, terampil, serta peduli dengan keluhan pasien (Stefanus Supriyanto et al., 2023).

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di ruang penyakit dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi kualitas pelayanan administrasi rumah sakit di ruang penyakit dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi.
- b. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien di ruang penyakit dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi.
- c. Diketahui hubungan kualitas pelayanan administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di ruang penyakit dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah desain deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional* (Duli, 2019). Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi pada bulan April tahun 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di ruang 1 dan 2 rumah sakit TNI AD TK IV Bukittinggi yang berjumlah sebanyak 104 orang (data jumlah pasien dari bulan Agustus sampai September 2023 di ruangan 1 dan 2 rumah sakit TNI AD TK IV Bukittinggi). Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan teknik *non random sampling* yaitu pengambilan sampel yang

dilakukan secara subjektif oleh peneliti ditinjau dari sudut kemudahan, tempat pengambilan sampel, dan jumlah sampel yang akan diambil (Budiarto, 2001).

Peneliti mengumpulkan data dengan cara membagikan angket atau kuesioner kepada calon responden yang ada pada saat itu. Metode Pengumpulan Data yang digunakan oleh peneliti yaitu Penyebaran Kuesioner.

Pengolahan data dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu: Secara manual dengan menggunakan alat hitung seperti kalkulator. Dengan aplikasi pengolahan data seperti *Ms. Excel*, Komputerisasi, *Epi Info*, *STATA*, *SAS Data Mining*, dan lain-lain. merupakan segala macam pengolahan data. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah univariat dan bivariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilaksanakan pada tanggal 1 April – 25 April 2024, guna mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Adminitrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Penyakit Dalam Di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi, dengan responden sejumlah 51 orang yang sesuai dengan kriteria sampel yang telah ditentukan.

Setelah seluruh data terkumpul selanjutnya dilaksanakan pengolahan data, guna mengetahui variabel independent yaitu Kualitas Pelayanan dan variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien. Analisa ini dilaksanakan secara komputerisasi dengan aplikasi *SPSS* menggunakan *uji Chi square*.

Hasil Analisis Univariat

Hasil univariat merupakan suatu teknik analisa data terhadap satu variabel secara mandiri, tiap variabel di analisis tanpa dikaitkan dengan variabel lainnya.

1. Karakteristik responden berlandaskan lama rawat inap

Karakteristik responden berlandaskan lama rawat inap di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024 bisa dilihat pada tabel 1 berikut :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasakan Lama Rawat Inap Pasien Penyakit Dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024

No	Lama Rawat	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	1-3 hari	50	98%
2	4-6 hari	1	2%

Berdasarkan tabel 1 diketahui dari 51 responden sejumlah 50 orang lama rawat inap 1-3 hari, sementara 1 orang lama rawat inap 4-6 hari.

2. Karakteristik responden berlandaskan umur responden

Karakteristik responden berlandaskan umur di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024 bisa dilihat pada tabel 2 berikut :

Tabel 2. Tabel Distribusi Frekuensi Berlandaskan Umur Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024

No	Umur	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	<20 Tahun	5	9.8%
2	21-31 Tahun	7	13.7%
3	31-40 Tahun	8	15.7%
4	>40 Tahun	31	60.8%

Berdasarkan tabel 2 diketahui dari 51 orang responden sebagian besar punya umur dengan rentang > 40 tahun sejumlah 31 orang (60,8%). sementara responden berumur dengan rentang ≤ 40 tahun sejumlah 20 orang (39,2%).

3. Karakteristik responden berlandaskan jenis kelamin

Karakteristik responden berlandaskan jenis kelamin di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024 bisa dilihat pada tabel 3 berikut :

Tabel 3. Tabel Distribusi Frekuensi Berlandaskan Jenis Kelamin Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	Laki-Laki	15	29.4%
2	Perempuan	36	70.6%

Berdasarkan tabel 3 diketahuidari 51 orang responden sebagian besar punya jenis kelamin laki-laki berjumlah 15 orang (29.4%). sementara responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 36 orang (70.6%).

4. Karakteristik responden berlandaskan pendidikan terakhir

Karakteristik responden berlandaskan pendidikan terakhir pasien di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024 bisa dilihat pada tabel 4 berikut :

Tabel 4. Tabel Distribusi Frekuensi Berlandaskan Pendidikan Terakhir Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024

Correlations			
		Kualitas_pelayanan_ administrasi	Kepuasan_ pasien
Kualitas_ pelayanan_ administrasi	Pearson Correlation	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	51	51
Kepuasan_ pasien	Pearson Correlation	1.000**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	51	51

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

Berdasarkan tabel 4 diketahuidari 51 orang responden sebagian besar berpendidikan SMA berjumlah 34 orang (66.7%) orang, S1/S2 berjumlah 13 orang (25.5%), dan DIII berjumlah 4 orang (7.8%).

5. Karakteristik responden berlandaskan pekerjaan

Karakteristik responden berlandaskan pekerjaan pasien di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024 bisa dilihat pada tabel 5 berikut :

Tabel 5. Tabel Distribusi Frekuensi Berlandaskan Pekerjaan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024

No	Pekerjaan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	IRT	16	31.4%
2	Pelajar/Mahasiswa	8	15.7%

No	Pekerjaan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
3	Wiraswasta/Karyawan Swasta	6	11.8
4	PNS	11	21.6
5	Petani	10	19.6

Berdasarkan tabel 5 diketahui dari 51 orang responden sebagian besar punya pekerjaan IRT dengan jumlah 16 orang (31.4%), PNS berjumlah 11 orang (21.6%), Petani berjumlah 10 orang (19.6%), pelajar/mahasiswa berjumlah 8 orang (15,7%), dan Wiraswasta/karyawan swasta berjumlah 6 orang (11.8%).

6. Kualitas pelayanan adminitrasi

Karakteristik responden berdasarkpelayanan administrasi di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024 bisa dilihat pada tabel 6 berikut:

Tabel 6. Tabel Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Administasi Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024

No	Kualitas Pelayanan Administrasi	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	Baik	18	35.3%
2	Kurang Baik	33	64.7%

Berdasarkan tabel 6 kualitas pelayanan administrasi pasien rawat inap peyakit dalam rumah sakit TNI AD TK IV Bukittinggi sebagian besar responden memberikan penilaian kurang baik berjumlah 33 orang (64.7%). sementara responden dimana memberikan penilaian baik berjumlah 18 orang (35.3%).

7. Kepuasan pasien

Karakteristik responden berlandaskan lama rawat inap di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024 bisa dilihat pada tabel 7 berikut :

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	Baik	18	35.3%
2	Kurang Baik	33	64.7%

Berdasarkan tabel 7 kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam rumah sakit TNI AD TK IV Bukittinggi sebagian besar responden memberikan penilaian kurang baik berjumlah 33 orang (64.7%). sementara responden dimana memberikan penilaian baik berjumlah 18 orang (35.3%).

Hasil Analisis Bivariat

1. Distribusi frekuensi hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Penyakit Dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024

		Kualitas_pelayanan_ administrasi	Kepuasan_ pasien
Kualitas_pelayanan_administrasi	Pearson Correlation	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	51	51
Kepuasan_pasien	Pearson Correlation	1.000**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	51	51

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

Berdasarkan tabel 8 diperoleh hasil dari total 51 responden dimana menyatakan Kualitas Pelayanan administrasi kategori baik terdapat 0 orang (0%) dan kategori kurang baik terdapat 33 orang (64,7%). Dan dari 51 responden menyatakan kepuasan pasien ketegori baik 18 orang (35,3%) dan kategori kurang baik terdapat 0 orang (0%).

Jadi guna mengetahui adanya Hubungan Kualitas Pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien. Jika angka $p \leq \alpha$ (0,05) berarti secara statistik disebut bermakna dan jika angka $p > \alpha$ (0,05) berarti hasil perhitungan tersebut tidak bermakna. Hasil uji statistik diperoleh angka $p = 0,000$ ($p < 0,05$), berarti secara statistik disebut bermakna. Kesimpulannya ialah adanya Hubungan Kualitas Pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Penyakit Dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV bukittinggi 2024 bisa diambil kesimpulan yaitu: 1) Setengah dari responden menjawab kurang baik untuk kualitas pelayanan administrasi Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi 2024. 2) Setengah dari responden menjawab kurang baik untuk kepuasan pasien Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi 2024. 3) Adanya hubungan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien penyakit dalam Rumah Sakt TNI AD TK IV Bukittinggi 2024 dengan p value = 0,000, dengan interval koefisien/ *correlations* yaitu 1.000 dimana berarti sangat kuat hubungan antara dua variabel dimana diteliti peneliti. berartiterdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiarto, E. (2001). Biostatistika untuk kedokteran dan kesehatan masyarakat. Jakarta: egc.
- Duli, N. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sleman: Deepublish Publisher.
- Nadia Mutiara, Erma Gustina, S. R. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. 8(2), hal. 1–10. Tersedia pada:

https://www.researchgate.net/publication/374275787_Analisis_Kepuasan_Pasien_Terhadap_Kualitas_Pelayanan_Kesehatan.

- Nadia Mutiara, Erma Gustina, S.R. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. 8(2), hal. 1-10. Tersedia pada: https://www.researchgate.net/publication/374275787_Analisis_Kepuasan_Pasien_Terhadap_Kualitas_Pelayanan_Kesehatan.
- Pangerapan, D.T., Palandeng, O.E.L. dan Rattu, A.J.M. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*, 2(1), hal. 9-18. Tersedia pada: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkk/article/view/18836>.
- Supriyanto, Stefanus et al. (2023). *Administrasi Publik*. Jawa Timur: zifatama jawara.