

**KARYA TULIS ILMIAH**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT  
TNI AD TK IV BUKITTINGGI  
TAHUN 2024**



**OLEH :**

**ANNISA RAHMADHANI**  
**NIM : 21190038**

**PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
TAHUN 2024**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT  
TNI AD TK IV BUKITTINGGI  
TAHUN 2024**

Dipersiapkan dan disusun :

**Annisa Rahmadhani**

**NIM 21190038**

Telah memenuhi persyaratan untuk dipertahakan di depan

Tim Penguji Ujian Komprehensif

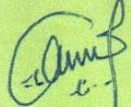
Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit

Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Bukittinggi, 29 Agustus 2024

**Dosen Pembimbing, Mengetahui**

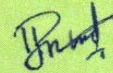
Pembimbing I,



( **Dr. Erpidarwati, SE, M.Pd** )

**NIDN : 1001018201**

Pembimbing II,



( **Pratiwi Soni Redha, SKM., M.K.M** )

**NIDN : 1010078804**



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT  
TNI AD TK IV BUKITTINGGI  
TAHUN 2024**

Dipersiapkan dan disusun :

**Annisa Rahmadhani**

**NIM 21190038**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Hasil Karya Tulis Ilmiah  
Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Bukittinggi pada tanggal 29 Agustus 2024

Dinyatakan Lulus

**Tim Penguji, Mengetahui**

**Penguji I**

**(Silvia Adi Putri,SKM.,M.KES)**  
**NIDN : 1027108603**

**Penguji II**

**(Legabina Adzkia, S.Tr.Keb.,M.K.M)**  
**NIDN : 1012049501**

**Pembimbing I**

**(Dr Erpidawati,SE,M.PD)**  
**NIDN : 1001018201**

**Pembimbing II**

**(Pratiwi Soni Redha,SKM.,M.K.M)**  
**NIDN : 1010078804**

**Mengesahkan**

**Dekan Fakultas Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat**

**Yuliza Angraeni,S.ST.,M.Keb.,C.Herbs (Completion)**

**NIDN : 1014018601**



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Data Pribadi

Nama : Annisa Rahmadhani  
Tempat/Tanggal Lahir : Bukittinggi, 06 Oktober 2002  
Alamat : Jorong Ngungun, Pekan Kamis, Tilatang Kamang  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Status : Belum Menikah  
No Hp : 087778163999  
E-mail : rahmadhaniannisa36@gmail.com

### B. Data Orang Tua

1. Nama Orang Tua  
Ayah : Awaluddin  
Ibu : Yarni
2. Alamat Orang Tua : Jorong Ngungun, Pekan Kamis, Tilatang Kamang

### C. Pendidikan

2008-2009 : TK Aisyiyah Sungai Tuak  
2009-2015 : SDN 03 Koto Tengah  
2015-2018 : MTSN 1 Bukittinggi  
2018-2021 : SMK N 2 Bukittinggi

2021-2024

: D-III Administrasi Rumah Sakit, Fakultas  
Kesehatan, Universitas Muhammadiyah  
Sumatera Barat



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan penyusunan karya tulis ilmiah saya ini serta shalawat serta salam selalu terlimpahkan pada Nabi Muhammad SAW. dimana berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Penyakit Dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi”, dan diajukan sebagai salah satu syarat guna mendapatkan gelar A. Md.Kes di jurusan Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan sebagai bukti semangat, usaha, serta cinta dan kasih sayangku kepada orang-orang yang sangat berharga dalam hidupku.

Meskipun jauh dari kata sempurna, namun saya bangga telah berada di titik ini yang akhirnya karya tulis ilmiah ini selesai pada waktunya. Untuk karya yang sederhana ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kemudahan sehingga peneliti bisa menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
2. Dua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, ayah saya Awaluddin cinta pertamaku serta ibunda saya Yarni pintu surgaku selaku kedua orang tua saya. Alhamdulillah kini penulis sudah berada di tahap ini, menyelesaikan karya tulis ilmiah sederhana ini sebagai bentuk terimakasih yang tak akan bisa saya balas sampai kapan pun. Terimakasih sudah mengantarkan saya berada di tempat ini, mengusahakan segala hal agar

saya bisa berada di tempat ini, selalu mendampingi saya, memotivasi saya serta kasih sayang yang tak akan pernah bisa saya balas sampai kapan pun. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan di bangku perkuliahan, namun kedua orang tua saya mendidik saya dengan sangat baik. Terimakasih atas nasihat dimana diberikan meskipun pikiran kita tak sejalan. Terimakasih telah menjadi pengingat serta penguat yang paling hebat.

3. Saudara kandung saya Awitta Yani dan Ayu Wulandari, yang turut memberikan doa, motivasi dan dukungan.
4. Ibu Dr. Erpidawati SE, M.Pd, Dosen Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat selaku Pembimbing I yang telah banyak membantu, memberi masukan dan dukungan terkait penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Ibu Pratiwi Soni Redha, SKM., M.K.M, Dosen Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu, memberi masukan dan dukungan terkait penyusunan Proposal Penelitian Ini.
6. Ibu Silvia Adi Putri, SKM., M.KES, Dosen Pembimbing Akademik saya dari semester 1 sampai saya menuntaskan perkuliahan. Terimakasih atas dukungan, motivasi serta saran yang tidak akan saya lupakan sampai kapan pun.

7. Ibu Legabina Adzkie S.Tr.Keb,M.KM, Dosen penguji dua sekaligus dosen yang saya kenal sangat perhatian, memberikan arahan, motivasi serta meyakinkan saya saya mampu melewati semua hal yang sangat tidak saya inginkan.
8. dr. Rudi Indrawan,Sp.KJ, selaku dokter yang sangat membantu saya agar tetap kuat menjalani hari-hari saya, yang selalu memberikan motivasi agar saya bisa sembuh, serta dukungan dari beliau dimana membuat saya berani melangkah untuk maju kedepan.
9. Rashida Anggun Intan,M.Psi,Psikolog, selaku dokter yang sangat membantu saya, dimana mendengarkan keluh kesah saya, dimana meyakinkan saya semuanya akan baik-baik saja dan membantu saya lebih mencintai diri saya sendiri.
10. Untuk teman saya khususnya Ahmad Rizqullah Maulana, yang selalu menemani proses saya yang cukup susah, memberikan motivasi, dukungan,serta menguatkan di saat saya sudah merasa putus asa dengan kondisi agar bangkit kembali dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Terimakasih sudah menemani saya sampai ke titik ini. Saya berharap namamu tetap akan saya tulis di dalam hal yang indah dalam hidup saya.
11. Untuk sahabat saya Azizah Jelidia R, Salsabillah, dan Vimla Vebiola, yang selalu menemani saya, walaupun kita tak sedarah tapi kalian sangat berarti bagi saya. Terimakasih telah menemani proses saya yang cukup rumit ini. Mari kita buktikan berteman sampai tua nanti. Terkhusus Azizah Jelidia R terimakasih sudah memperlakukan saya selayaknya saudara



kandungmu, dimana bersedia mengurus saya disaat saya tidak mampu guna melakukan apapun saat di Bandung.

12. Terakhir, diri saya sendiri, Annisa Rahmadhani. Nisa terimakasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah. Nisa, aku sangat bangga dengan usahamu guna menjadi pribadi yang kuat walaupun dalam proses mu sering terjadi hal-hal yang sangat tidak ingin kamu rasakan. Nisa terimakasih sudah bertahan, berjuang sejauh ini, memilih hidup, dan bahagialah dimana pun kamu berada. Untuk diriku apapun kurang dan lebih mu mari kita rayakan sendiri.



**Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit  
Fakultas Kesehatan UM Sumbar  
Karya Tulis Ilmiah  
Agustus. 2024**

## **ABSTRAK**

**Annisa Rahmadhani**

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

Kepuasan pasien punya hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan administrasi merujuk pada kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas terhadap pasien. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Observasi awal dilakukan peneliti dengan wawancara terhadap empat orang pasien di ruangan penyakit dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi pada tanggal 23 Desember 2024. Dua pasien menyatakan kurang puas dengan pelayanan administrasi, dengan alasan petugas kurang ramah ketika melayani, dan kurang cekatan dalam pelayanan. Sementara dua pasien lainnya menyatakan puas dengan pelayanan administrasi rumah sakit. Tujuan penelitian ini guna mengetahui hubungan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien penyakit dalam rumah sakit TNI AD TK IV Bukittinggi. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 1 April sampai 25 April 2024 dengan 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 bivariat menggunakan program komputerisasi. Hasil penelitian ini menunjukkan dari 51 responden menyatakan kualitas pelayanan administrasi rumah sakit baik sejumlah 18 orang (35.3%) dan kurang baik sejumlah 33 orang (64.7%), dari 51 responden menyatakan kepuasan pasien baik sejumlah 18 orang (35.3%) dan kurang baik sejumlah 33 orang (64.7%). Kesimpulannya adanya hubungan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien panyakit dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi dengan menggunakan uji statistik angka  $p = 0,005$  ( $p < 0,005$ ), berarti secara statistik disebut berhubungan. Diharapkan kepada pihak rumah sakit lebih meningkatkan kualitas pelayanan administrasi agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

**Kata kunci : kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan pasien**

***D-III Hospital Administration Study Program***

***West Sumatra UM Faculty of Health***

***Scientific papers***

***August. 2024***

***ABSTRACT***

***Annisa Rahmadhani***

***The Relationship between the Quality of Hospital Administration Services and the Satisfaction of Internal Medicine Patients at the TNI AD TK IV Bukittinggi Hospital in 2024***

*Patient satisfaction has a close relationship with service quality. The quality of administrative services refers to the level of perfection of health services in creating a sense of satisfaction for patients. The more perfect the satisfaction, the better the quality of health services. Patient satisfaction in assessing quality or good service is an important measurement that is fundamental to service quality. The aim of this research was to determine the relationship between the quality of administrative services and the satisfaction of internal medicine patients at the TNI AD TK IV Bukittinggi hospital. This research was conducted from April 1 to April 25 2024 using a quantitative descriptive analytical design method with a cross sectional approach with a population of 104 internal medicine inpatients with a sample size of 51 patients at the TK IV Bukittinggi TNI AD Hospital. The data source for this research is primary data, namely the data collection method by distributing questionnaires to potential respondents. Univariate and bivariate data analysis techniques use the SPSS computer program. The results of this study show that of the 51 respondents who stated that the quality of hospital administration services was good, 18 people (35.3%) and 33 people (64.7%) said it was poor, of the 51 respondents who stated that patient satisfaction was good, 18 people (35.3%) and poor. good as many as 33 people (64.7%). The conclusion is that there is a relationship between the quality of administrative services and the satisfaction of sick patients at the TNI AD TK IV Bukittinggi Hospital using a statistical test with a value of  $p = 0.000$  ( $p < 0.005$ ), so statistically it is said to be related. It is hoped that the hospital will further improve the quality of administrative services so that patients feel satisfied with the services provided..*

***Keywords: quality of administrative services and patient satisfaction***



## KATA PENGANTAR

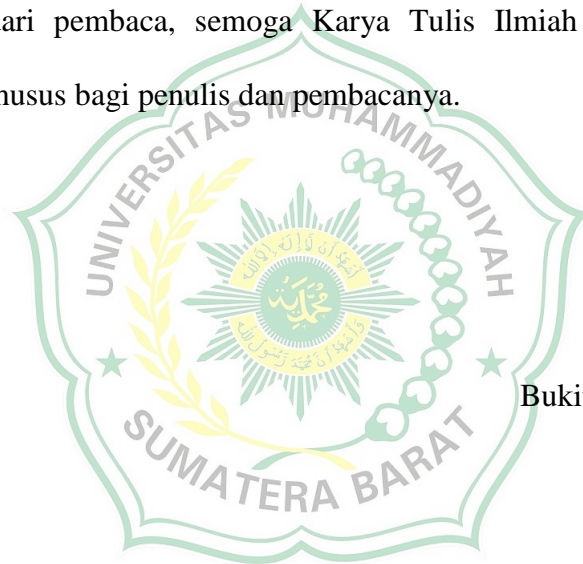
Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya dan shalawat beriringan salam untuk Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis bisa menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Penyakit Dalam di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi”. Penulis menyadari Proposal Penelitian ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Riki Saputra, MA, Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibu Yuliza Anggraini, S.ST., M.Keb, Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibu Rantih Fadhlya Adri, S.SI M.SI, Ketua Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
4. Ibu Dr. Erpidawati SE, M.Pd, Dosen Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat selaku Pembimbing I yang telah banyak membantu, memberi masukan dan dukungan terkait penyusunan Karya Tulis Ilmiah Ini.
5. Ibu Pratiwi Soni Redha, SKM., M.K.M, Dosen Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah

Sumatera Barat selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu, memberi masukan dan dukungan terkait penyusunan Karya Tulis Ilmiah Ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingan selama ini.

Penulis menyadari penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan. karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dimana membangun dari pembaca, semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi semuanya terkhusus bagi penulis dan pembacanya.



Bukittinggi, Agustus 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>7</b>
A. Teori.....	7
1. Kepuasan Pasien.....	7
2. Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit.....	16
B. Kerangka Teori.....	22
C. Kerangka Konsep .....	23
D. Definisi Operasional.....	24
E. Hipotesa.....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Pendekatan Penelitian / Jenis Penelitian .....	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	26
C. Populasi dan Sampel .....	27
D. Sumber Data.....	28



E. Metode Pengumpulan Data.....	29
F. Instrumen Penelitian.....	29
G. Teknik Analisa Data.....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
A. Hasil Penelitian .....	33
1. Hasil Analisis Univariat .....	33
2. Hasil Analisis Bivariat.....	37
B. Pembahasan.....	38
1. Kualitas Pelayanan Adminsitration.....	38
2. Kepuasan Pasien.....	40
3. Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasie	42
<b>BAB V Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>44</b>
A. Kesimpulan .....	44
B. Saran.....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>46</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>50</b>



## DAFTAR ISTILAH

BPJS : (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)

SIM RS : (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit)

Rumah Sakit UNS : (Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret)

*STATA* : (Statika dan Data)

*SAS* : (*Statiscal Analysis System*)



## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teori.....	23
Bagan 2.2 Kerangka Konsep.....	24





## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1 Definisi Operasional.....</b>	<b>25</b>
<b>Tabel 4.1 Tabel Distribusi Frekuensi Berdasarkan Lama Rawat Inap Pasien Penyakit Dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel 4.2 Tabel Distribusi Frekuensi berlandaskan Umur Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 4.3 Tabel Distribusi Frekuensi berlandaskan Jenis Kelamin. Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 4.4 Tabel Distribusi Frekuensi berlandaskan Pendidikan Terakhir Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 4.5 Tabel Distribusi Frekuensi berlandaskan Pekerjaan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 4.6 Tabel Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Administasi Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 4.7 Tabel Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabel 4.8 Tabel Distribusi Frekuensi Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Penyakit Dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024.....</b>	<b>37</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian.....	50
Lampiran II Master Tabel .....	56
Lampiran III Ouput SPSS 23.....	57
Lampiran IV Dokumentasi Bukti Penelitian.....	61



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada periode modern, masalah kesehatan telah muncul sebagai perhatian utama bagi masyarakat. Kebutuhan dimana dipertimbangkan ialah persyaratan untuk perawatan medis terkemuka. Komponen utama rumah sakit dan fasilitas kesehatan ialah layanan yang sangat baik. Layanan kesehatan dimana disediakan rumah sakit harus mematuhi standar layanan tertinggi. Sebagai prasyarat (akuntabilitas) guna memungkinkannya bersaing dengan fasilitas medis lainnya (Sari, 2023).

Menurut Pangerapan dkk (2018), pasien ialah klien rumah sakit, dan mereka harus mendapatkan perawatan terbaik untuk dipenuhi. Ketika seorang pasien membandingkan kinerja layanan kesehatan dengan perasaan mereka, tingkat kepuasan dimana dikenal sebagai kepuasan pasien muncul (Nadia Mutiara, Erma Gustina, 2023).

Tjiptono (2023) menegaskan ada korelasi langsung antara kaliber perawatan dan kepuasan pasien. Sejauh mana layanan kesehatan sangat ideal dalam membuat pasien merasa puas disebut sebagai kualitas layanan administrasi. Kualitas layanan kesehatan meningkat dengan meningkatnya tingkat kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasi layanan yang sangat baik atau berkualitas tinggi, kebahagiaan pasien ialah metrik penting yang penting (dasar) untuk kualitas layanan (Nadia Mutiara, Erma Gustina, 2023).

Kebahagiaan pasien ialah komponen penting dari perawatan kesehatan, dan ada korelasi langsung antara kepuasan pasien dan perawatan dimana diterima dari penyedia layanan kesehatan (Nur'aeni, Simanjourang dan ., 2020). Salah satu komponen perawatan kesehatan ialah layanan berkualitas, yang penting guna mendapatkan kepuasan pasien (Nadia mutiara, Erma gustina, 2023). Salah satu ukuran kualitas perawatan dimana diberikan ialah konsep subyektif dari kepuasan pasien. Evaluasi subyektif ini didasarkan pada faktor -faktor dari lingkungan, pendidikan, keadaan psikologis, dan pengalaman sebelumnya. Sejumlah penelitian telah dilaksanakan guna memastikan kepuasan pasien; Ini diperlukan guna memastikan pasien senang dengan layanan dimana mereka dapatkan. Sangat menantang guna mengukur kebahagiaan pasien karena tergantung pada tingkat ambisi dan harapan yang ada. Namun demikian, bisa dikatakan kepuasan pelanggan sebagian besar terdiri dari perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil dimana dirasakan (Gunawan dan Saragih, 2019)

Rumah sakit perlu meningkatkan kualitas layanan teknis medis sambil juga meningkatkan kepuasan pasien. Meningkatkan kaliber layanan dimana berkaitan dengan emosi pasien ialah cara paling sederhana dan paling murah guna meningkatkan kualitas. Layanan Keluhan Pasien yang sedang dibahas di sini ialah yang baik, sopan, cepat, kompeten, dan mempertimbangkannya (Stefanus Supriyanto et al., 2023).

Kebahagiaan dan kesan pasien secara signifikan dipengaruhi kualitas layanan dimana diberikan. (Wulandari et al., 2023) menunjukkan bagaimana



faktor-faktor seperti perlakuan yang hormat, empati, perhatian yang cepat terhadap kebutuhan pasien, dan komunikasi yang efektif antara pasien dan staf medis bisa berdampak pada kepuasan pasien.

Data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara ditunjukkan dalam sejumlah temuan penelitian. Studi sebelumnya telah menunjukkan tingkat kepuasan pasien ialah 40,4% di Kenya, 34,4% di India, dan 42,8% di India. Dari 149 negara, Indonesia ditempatkan ke -92 Legatum Institute dalam hal punya sistem perawatan kesehatan terbaik (Nur'aeni, Simanjorang, dan .., 2020). Karakter pasien, usia, pendidikan kerja, lokasi konter pendaftaran, gaya komunikasi petugas administrasi, dan kecepatan layanan ialah beberapa karakteristik dimana mempengaruhi seberapa puas pasien dengan kualitas layanan administrasi (Mutiarasari, 2014).

Temuan ini konsisten dengan penelitian dimana dilaksanakan di Rumah Sakit PBB Astuti dan Kundarto (2018). Tingkat kepuasan pada indikator dimensi kualitas ditentukan penelitian Astuti dan Kundarto 2018 tentang hubungan antara kepuasan pelanggan dan kualitas layanan dalam layanan rawat jalan di rumah sakit UNS yakni *empathy*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, serta *tangible* berturut-turut sebesar 93,96%, 95,70%, 91,11%, 94,80%, serta 94,24%.

Studi ini konsisten dengan Devina, Febrian, dan Murniwati (2018), dimana menyelidiki hubungan antara BPJS Kesehatan kepuasan pasien di RSUD Dr. Rasidin Padang Klinik Rawat Jalan dan dimensi kualitas layanan petugas administrasi berlandaskan keandalan. Aspek -aspek respons petugas

administrasi dan kebahagiaan pasien terbukti berkorelasi secara signifikan, dengan kepuasan pasien sangat berkorelasi dengan kesediaan petugas guna membantu pasien dan memberikan layanan yang cepat. Layanan administrasi, dimana meliputi sikap sopan dan bermanfaat petugas dan ketepatan waktu mereka sepanjang jam layanan, punya hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di klinik rawat jalan. Ini akan mempromosikan kepercayaan diri pasien dan kepuasan dengan layanan dimana disediakan. Dimensi jaminan - dimana mencakup keterampilan, pengetahuan, kesopanan, dan ketergantungan - di mana kebahagiaan pasien diukur dan tanpa risiko dan ketidakpastian. Hubungan yang signifikan didirikan antara empati petugas administrasi dan kebahagiaan pasien, seperti dimana ditunjukkan kemampuan mereka untuk berkomunikasi secara efektif dan memahami persyaratan pasien mereka.

Penelitian ini sejalan dengan dimana dilaksanakan (Herudiansyah, Candra dan Haminsyah, 2020) dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Didapatkan hasil penelitian menggunakan SPSS, menunjukkan hasil uji variabel yakni *empathy*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, serta *tangible* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji variabel yakni *empathy*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, serta *tangible* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

Berdasarkan observasi awal dimana dilaksanakan peneliti dengan wawancara terhadap empat orang pasien di ruangan penyakit dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi pada tanggal 23 Desember 2024. Dua pasien diantaranya menyatakan kurang puas dengan pelayanan administrasi, dengan alasan petugas kurang ramah ketika melayani, dan kurang cekatan dalam pelayanan. sementara dua pasien lainnya menyatakan puas dengan pelayanan administrasi rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik guna mengetahui dan melakukan penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien penyakit dalam di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi tahun 2024.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas berarti rumusan masalah dalam penelitian ini ialah apakah ada hubungan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien penyakit dalam di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **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.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Bagi Instansi Kesehatan/ Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini bisa berguna bagi rumah sakit sebagai bahan masukan tentang hubungan kualitas pelayanan administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien penyakit dalam di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi.

##### **2. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan**

Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat untuk penelitian berikutnya dalam menerapkan dan mengembangkan pengetahuan.

##### **3. Manfaat Bagi Peneliti**

Guna mengetahui dan menambah wawasan pengetahuan secara langsung tentang hubungan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien penyakit dalam di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi dan menjadi sumber pembelajaran dalam penelitian, serta aplikasi ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan.





## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Teori**

##### **1. Kepuasan Pasien**

###### **a. Pengertian**

Kepuasan pasien bisa didefinisikan sebagai sarana yang dengannya pasien menilai kualitas perawatan dimana mereka terima di rumah sakit, dimana mengarah pada tingkat kepuasan. Ini juga bisa menjadi hasil dari suatu penilaian berlandaskan sentimen mereka mengenai penyediaan layanan kesehatan di rumah sakit yang telah menjadi bagian dari pengalaman mereka (Sari, 2019).

Jika layanan kesehatan bisa membuat pasiennya senang, berarti itu dianggap punya kualitas yang sangat baik. Kebahagiaan pasien bisa diukur dengan lebih dari sekadar infrastruktur dan fasilitas dimana ditawarkan fasilitas perawatan kesehatan. Ini juga bisa diukur dengan kualitas perawatan dimana diberikan personel administrasi, yang harus merawat semua pasien dengan kebaikan dan komunikasi, terlepas dari posisi mereka (Sesrianty, et al, 2019).

Kebahagiaan pasien terkait erat dengan kualitas perawatan dimana diberikan para profesional medis. Kesopanan petugas, waktu reaksi, kebenaran informasi, kecepatan layanan, dan penampilan semuanya menunjukkan kualitas layanan dimana disediakan pada pendaftaran rumah sakit (Febrianil, 2023).

Secara umum, ada lima faktor yang bisa dievaluasi guna mengukur kepuasan pasien dengan kualitas layanan administrasi rumah sakit. Faktor-faktor ini termasuk dimensi berwujud, dimana merupakan tampilan luar dari infrastruktur dan fasilitas dimana menyediakan layanan, termasuk penampilan. Kapasitas petugas administrasi guna menyediakan layanan sesuai dengan standar layanan dimana ditentukan dikenal sebagai dimensi ketergantungan. Kesiapan petugas administrasi guna menyediakan layanan untuk tujuan informasi dan guna membantu segera menghadiri tuntutan pasien dikenal sebagai dimensi responsif (Sesrianty 2019).

Dimensi jaminan menunjukkan kaliber tertinggi atau kompetensi layanan dimana disediakan dan keandalannya yang tidak perlu dipertanyakan lagi. Di sisi lain, komponen empati perhatian menunjukkan tingkat fokus dimana ditempatkan petugas administrasi pada setiap pasien guna membangun hubungan yang kuat dan memahami tuntutan pasien (Sesrianty 2019).

Meningkatkan kebahagiaan pasien ialah salah satu tujuan meningkatkan standar perawatan medis. Telah ditunjukkan individu atau kelompok yang senang dengan perawatan kesehatan dimana mereka dapatkan lebih cenderung mengikuti rekomendasi, tetap dikhususkan, atau mematuhi rencana perawatan. Sebaliknya, orang yang tidak puas atau kecewa dengan pengalaman perawatan kesehatan mereka lebih cenderung mengabaikan rekomendasi, mengubah dokter,

atau memindahkan fasilitas perawatan kesehatan selain tidak mengikuti rencana perawatan (Kemenkes, 2021).

#### **b. Fungsi Kepuasan Pasien**

Peningkatan kenyamanan dan kebahagiaan pasien rumah sakit akan menyebabkan peningkatan kunjungan, yang akan meningkatkan aliran pendapatan rumah sakit. Rumah sakit berkualitas tinggi sangat bergantung pada sumber daya saat ini, dimana meliputi personel, perawat, dokter, dan profesional medis lainnya, serta infrastruktur, fasilitas, dan keamanan lingkungan (Rensiner, Azwar dan Putra, 2018).

berlandaskan survey dimana dilaksanakan (Rensiner, Azwar dan Putra, 2018) Menunjukkan antara dua dan empat pelanggan yang bahagia dan tidak bahagia akan sering berbicara tentang lingkungan mereka (persuasif). karena itu, kemampuan guna menumbuhkan perasaan loyalitas kepada suatu perusahaan diantisipasi.

#### **c. Faktor dimana mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Faktor – faktor dimana mempengaruhi kepuasan pasien menurut Siregar, (2021), yaitu :

##### 1) Kualitas produk atau jasa.

Jika temuan penilaian menunjukkan barang dan jasa dimana diterima berkualitas tinggi, pasien akan senang. Aktualitas kualitas



produk atau layanan dan komunikasi perusahaan - dalam contoh ini, kemampuan rumah sakit guna mempromosikan dirinya sendiri - berdampak pada persepsi pasien tentang kualitas itu.

2) Kualitas pelayanan.

Jika pasien mendapatkan perawatan atau perawatan berkualitas dimana memenuhi harapan mereka, mereka akan senang.

3) Faktor emosional.

Pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit dimana dipandang “ rumah sakit mahal “.

4) Harga.

Pasien lebih cenderung senang dengan layanan dimana disediakan jika terapi lebih mahal, membutuhkan lebih banyak biaya tambahan, atau membutuhkan lebih sedikit waktu guna menerima.

Selain itu, menurut Sirega (2021), aspek -aspek berikut memengaruhi kepuasan pasien: fitur produk; Fitur rumah sakit, seperti desain bangunan, kebersihan, dan jenis kelas kamar dimana ditawarkan selain fasilitasnya.

1) Harga

Pasien punya harapan yang lebih tinggi ketika terapi mereka lebih mahal.

2) Pelayanan

Termasuk ketepatan dan keramahan petugas kesehatan. Ketika datang guna memberikan layanan, rumah sakit dianggap sangat baik jika memprioritaskan kebutuhan pasien dan pengunjung lainnya.

3) Lokasi

terdiri dari lokasi kamar, lokasi rumah sakit, dan lingkungannya. Ini ialah salah satu faktor dimana mempengaruhi keputusan saat memilih rumah sakit. Untuk pasien dimana membutuhkan rumah sakit, semakin dekat rumah sakit ke kota atau lebih sederhana guna mencapai, semakin nyaman opsi transit, dan semakin bagus atmosfernya.

4) Fasilitas

Tingkat fasilitas rumah sakit juga mempengaruhi bagaimana pasien dievaluasi.

5) *Image*

Terutama staf rumah sakit, persepsi, dan kesadaran lingkungan.

6) Desain visual

Desain dan grafik harus dipertimbangkan ketika mengembangkan strategi untuk kepuasan pasien karena tata letak rumah sakit dan dekorasi juga mempengaruhi seberapa nyaman pasien.

7) Suasana

Kebahagiaan pasien selama proses pemulihan akan dipengaruhi lingkungan rumah sakit yang tenang, nyaman, bergaya, dan keren. Ini juga akan luar biasa bagi para tamu karena tidak hanya pasien akan senang, tetapi pengunjung juga akan puas dan punya hal-hal baik untuk dikatakan tentang rumah sakit.

#### 8) Komunikasi

Seberapa cepat personel rumah sakit menanggapi masalah pasien.

#### d. Indikator Kepuasan Pasien

Jika layanan medis bisa memuaskan orang dimana mereka perlakukan, berarti mereka dianggap berkualitas tinggi. Kepuasan pasien ditentukan kemampuan staf rumah sakit guna melayani pasien secara kompeten, berinteraksi dengan dan ramah kepada semua pasien, terlepas dari posisi mereka sebagai pasien, serta fasilitas dan infrastruktur dimana disediakan dalam layanan kesehatan. Kesenjangan antara harapan pasien dan layanan dimana mereka dapatkan dikenal sebagai kepuasan pasien (Sesrianty, Machmud dan Yeni, 2019).

Kepuasan pasien sangat berkorelasi dengan kualitas perawatan dimana diberikan para profesional medis. Kesopanan staf, waktu reaksi, keakuratan informasi dimana diberikan, kecepatan layanan, dan penampilan semuanya menunjukkan kualitas perawatan dimana diterima selama pendaftaran rumah sakit (Febrianil, 2023).

Pada dasarnya, dimensi kualitas layanan bisa digunakan guna memeriksa lima aspek, termasuk dimensi berwujud, dimana merupakan tampilan luar infrastruktur dan fasilitas dimana digunakan guna menawarkan layanan, termasuk penampilan perawat. Kapasitas personel administrasi rumah sakit guna menyediakan layanan sesuai dengan standar layanan dimana ditentukan dikenal sebagai dimensi ketergantungan. Kesiapan staf administrasi guna membantu dalam memberikan informasi dan segera memperhatikan persyaratan pasien dikenal sebagai dimensi responsif. Dimensi jaminan menunjukkan kualitas layanan atau kompetensi tertinggi dan ketergantungan yang tak tergoyahkan. Di sisi lain, dimensi empati menunjukkan tingkat pertimbangan personel administrasi rumah sakit menawarkan kepada setiap pasien guna membangun hubungan yang kuat dan memahami persyaratan pasien (Sesrianty, et al 2019).

Meningkatkan kebahagiaan pasien ialah salah satu tujuan meningkatkan standar perawatan medis. Telah ditunjukkan individu atau kelompok yang senang dengan perawatan kesehatan dimana mereka dapatkan lebih cenderung mengikuti rekomendasi, tetap dikhususkan, atau mematuhi rencana perawatan. Sebaliknya, orang yang tidak puas atau kecewa dengan pengalaman perawatan kesehatan mereka lebih cenderung mengabaikan rekomendasi, mengubah dokter, atau memindahkan fasilitas perawatan kesehatan selain tidak mengikuti rencana perawatan (Kemenkes, 2021).



**e. Kriteria Kepuasan Pasien**

Terdapat kriteria pasien tentang tempat perawatan menurut Ginting, (2019) ialah sebagai berikut :

1) Prosedur pelayanan

Secara khusus, fase layanan ramah pasien yang terbukti dari kesederhanaan aliran layanan.

2) Persyaratan Pelayanan

Bergantung pada jenis layanan, ini ialah prasyarat administratif dan teknologi guna mendapatkan layanan.

3) Kejelasan petugas pelayanan

Secara khusus, kehadiran dan jaminan pejabat penyedia layanan (nama, posisi, otoritas, dan tugas).

4) Kedisiplinan petugas pelayanan

Secara khusus, kesungguhan petugas tentang memberikan layanan, terutama sehubungan dengan mempertahankan jam kerja reguler sesuai dengan peraturan yang relevan.

5) Tanggung jawab petugas pelayanan

Secara khusus, kekuatan dan akuntabilitas dimana berbeda dari para pejabat dalam perencanaan dan melaksanakan layanan.

6) Kemampuan petugas pelayanan

Ini mewakili tingkat pengetahuan dan kemahiran dimana dimiliki petugas dalam menawarkan dan menyelesaikan layanan pasien.

7) Kecepatan pelayanan

Dengan kata lain, perkiraan waktu unit penyedia layanan bisa digunakan guna mencapai tujuan waktu layanan.

8) Keadilan mendapatkan pelayanan

Ini memerlukan penyediaan layanan tanpa membuat perbedaan berlandaskan status atau demografi populasi dimana dilayani.

9) Kesopanan dan keramahan petugas

Khususnya sikap dan perilaku petugas sambil memberikan layanan kepada masyarakat umum dengan cara dimana bersahabat, sopan, dan penuh hormat.

10) Kewajaran biaya pelayanan

Ini mewakili kemampuan pasien guna membayar biaya yang telah ditetapkan unit layanan.

11) Kepastian biaya pelayanan

Artinya, penyesuaian dari biaya aktual dimana dikeluarkan dengan jumlah dimana dianggarkan.

12) Kepastian jadwal pelayanan

Secara khusus, penerapan jam layanan sesuai dengan pedoman dimana ditetapkan.

13) Kenyamanan lingkungan

Secara khusus, keadaan infrastruktur dan fasilitas layanan, yang seharusnya rapi, bersih, dan terorganisir dengan baik guna memberikan perasaan keamanan kepada penerima layanan.

#### 14) Keamanan Pelayanan

Secara khusus, tingkat keamanan lingkungan dimana digunakan unit penyedia layanan atau penggunaan fasilitas, sehingga masyarakat bisa memperoleh layanan tanpa khawatir tentang bahaya yang terkait dengan pelaksanaan layanan berkualitas tinggi.

## 2. Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit

### a. Pengertian

Administrasi rumah sakit ialah semacam layanan perawatan kesehatan dimana dimaksudkan guna membantu orang atau organisasi meningkatkan layanan dan kualitas rumah sakit (Nurfaika, 2022). Layanan administrasi rawat inap dan rawat jalan ditawarkan rumah sakit guna memenuhi persyaratan masyarakat, terutama di bidang perawatan kesehatan. Pasien dimana mendapatkan perawatan rawat jalan menerima layanan administrasi selama jam-jam tertentu, tetapi mereka dimana membutuhkan perawatan rawat inap menerima layanan administrasi selama lebih dari dua puluh empat jam. Pasien dimana menerima perawatan di ruang rawat inap akan mendapatkan pemeriksaan, diagnosis, perawatan atau tindakan, perawatan keperawatan, evaluasi kondisi mereka, dan pada akhirnya izin guna meninggalkan rumah sakit (sembuh, cacat, mati, dirujuk). Jika

dibandingkan dengan unit lain, ruang rawat inap ialah tempat pasien menghabiskan yang terpanjang. Sementara rumah sakit melakukan segala upaya guna memberikan layanan sesuai dengan harapan pasien, di sinilah aspirasi dan keyakinan pasien akan mendapatkan perawatan terbaik (Samsudin, 2021).

Administrasi melaksanakan berbagai tugas di bidang kesehatan, mulai perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, koordinasi, dan penilaian guna menyediakan dan melaksanakan berbagai inisiatif kesehatan dimana ditargetkan untuk orang, komunitas, atau kelompok. Guna mengatasi harapan dan persyaratan yang terkait dengan kesehatan, administrasi rumah sakit sangat membantu (Kevin, Qori dan Arianto, 2023)

Mengenai Kamus Indonesia Besar (KBBI), dimana memuaskan, meringankan, menyenangkan, dan sebagainya ialah indikasi layanan berkualitas tinggi. Kualitas layanan administratif didefinisikan Wyckof di Mu'ah (2014) sebagai tingkat kesempurnaan dimana diinginkan dan kemampuan guna mengatur kesempurnaan itu guna memenuhi permintaan pasien. Gagasan kualitas layanan, dimana merupakan pusat penjelasan Wyckof, mengacu pada upaya guna memenuhi atau bahkan di luar standar dimana diperlukan atau dicari penyedia layanan guna memenuhi kebutuhan pengguna layanan (Mu'ah, 2014).

Kepuasan pasien bisa dinaikkan dengan menyediakan layanan administrasi dimana berkualitas, seperti prosedur pendaftaran yang cepat dan mudah, manajemen data pasien yang tepat, dan komunikasi yang tidak ambigu (Alfiyani *et al.*, 2023)

#### **b. Fungsi Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit**

Rumah sakit menempatkan prioritas tinggi guna memenuhi tuntutan pasien mereka guna memastikan mereka senang dengan setiap layanan dimana mereka dapatkan. Ini akan menumbuhkan loyalitas pasien dan mencegah pasien memilih guna menggunakan rumah sakit lain (Prapitasari dan Jalilah, 2020). Salah satu metrik kepuasan dimana memengaruhi niat pasien untuk kembali ke rumah sakit dimana menawarkan perawatan medis yang efisien ialah kualitas layanan administrasi dimana ditawarkan di sana. Guna mengakomodasi keinginan dan persyaratan pasien guna memuaskan mereka dan, pada akhirnya, meningkatkan kepercayaan rumah sakit dengan memberikan perawatan yang unggul. Rumah sakit diharuskan memberikan keunggulan kompetitif dengan penawaran berkualitas tinggi, efektif, dan inovatif melalui layanan luar biasa (Firdaus, 2019).

#### **c. Faktor dimana mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit**

Menurut (Stafanus Supriyanto *et al.*, 2023) dalam buku administrasi publik, pelayanan administrasi dimana berkualitas dipengaruhi pelayanan yang terampil, gesit, sopan santun, ramah, serta



peduli dengan keluhan pasien. (Wulandari et al., 2023) Menunjukkan bagaimana faktor -faktor seperti perawatan hormat, empati, perhatian terhadap tuntutan pasien, dan komunikasi yang efektif antara pasien dan tenaga medis bisa memengaruhi kepuasan pasien.

Faktor – faktor dimana mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi menurut (Agustina dan Sakawati, 2020) sebagai berikut:

1) *Responsiveness* (ketanggapan)

Secara khusus, kapasitas petugas guna memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara yang cepat, bertanggung jawab, dan responsif dengan mengatasi masalah dan bertindak segera jika diperlukan.

2) *Reability* (kehandalan)

Secara khusus, kapasitas petugas guna menghadiri pasien dengan cara yang tepat waktu, benar, dan cocok.

3) *Asurance* (jaminan)

Secara khusus, kapasitas petugas guna menyediakan layanan pasien dimana menanamkan kepercayaan pada jaminan pemulihan dan keamanan. Itu juga mensyaratkan menjadi sopan dan punya kepercayaan tanpa risiko, ketidakpastian, atau bahaya.

4) *Emphaty* (empati)

Secara khusus, kapasitas petugas guna menumbuhkan hubungan, menunjukkan keprihatinan, dan memahami persyaratan pasien.

5) *Tangible* (kenyataan)

Secara khusus, pasien bisa mengevaluasi kualitas perawatan dengan melihat keberadaan petugas dan ketersediaan infrastruktur dan fasilitas nyata yang bisa mereka rasakan secara langsung.

Jika suatu layanan bertemu atau di atas harapan klien atau pasien, dikatakan punya kualitas yang sangat baik. Dengan demikian, sejauh mana harapan dan persepsi pasien bervariasi bisa digunakan guna menentukan kualitas layanan. Harapan yang tidak realistis bisa menyebabkan persepsi negatif tentang kualitas layanan (Mu'ah, 2014).

**d. Indikator Kualitas Pelayanan Administrasi**

Menurut (Salim, 2020) Tiga faktor menentukan kualitas layanan kesehatan: kualitas konsumen, dimana berkaitan dengan apakah layanan administrasi sejalan dengan preferensi pasien; kualitas profesional, dimana berkaitan dengan apakah layanan sesuai dengan kebutuhan pasien sebagaimana ditentukan para profesional; dan kualitas manajemen, dimana berkaitan dengan menyediakan layanan dimana bebas dari kesalahan, ekonomis, dan sesuai dengan persyaratan hukum, antara lain.

#### e. **Kriteria Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit**

Ada indikasi metrik kepuasan pasien dimana berada dalam lima kategori kualitas layanan guna membantu menentukan tingkat layanan dimana benar-benar dialami pasien. Berikut ini ialah lima dimensi : *Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Rumah sakit tidak bisa memisahkan kepuasan dari layanan karena memungkinkan untuk saling koreksi pada seberapa banyak kualitas layanan meningkat atau menurun (Pangerapan, Palandeng dan Rattu, 2018).

#### f. **Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan**

##### **Pasien**

Kualitas mendorong pasien guna membangun hubungan yang ramah dan solid dengan rumah sakit, yang secara alami berfungsi sebagai fondasi untuk digunakan kembali dan pembelian. Jangka panjang, hubungan ini akan membantu rumah sakit mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang persyaratan dan harapan pasiennya. Kesesuaian dan keinginan layanan dimana diterima pasien menentukan apakah mereka percaya rumah sakit memberikan perawatan yang sangat baik (Arinda, 2021).

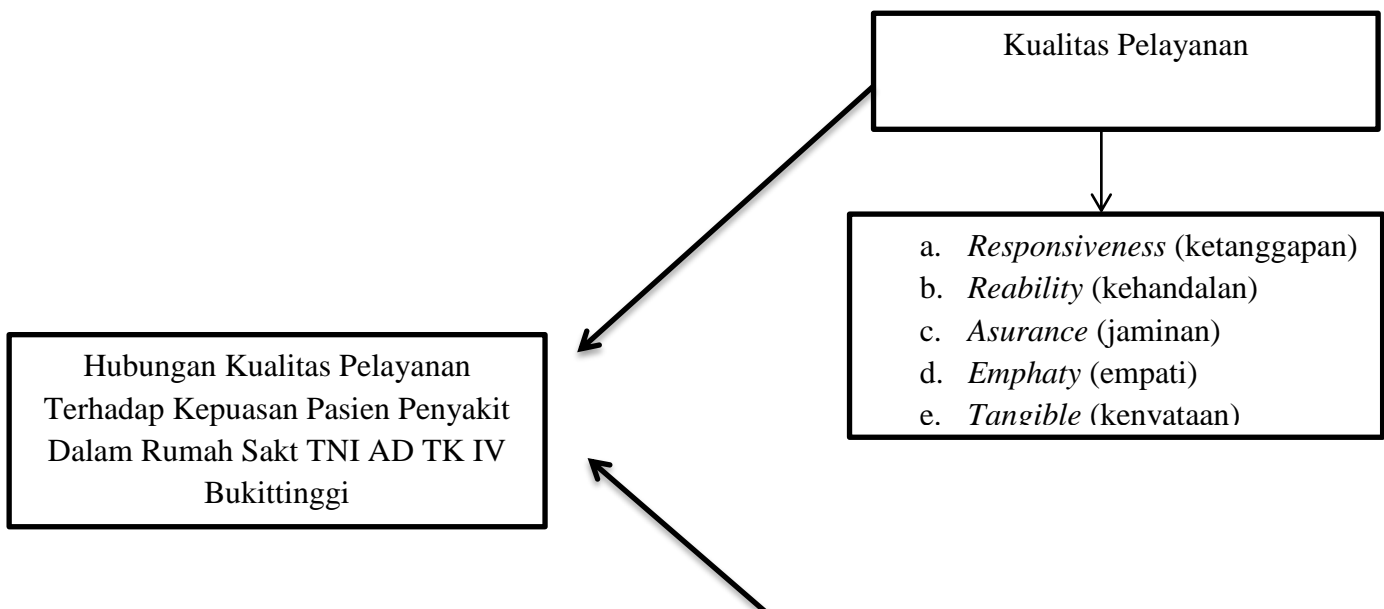
Menurut (Arinda, 2021) Pasien harus secara aktif berpartisipasi dalam pembuatan proses layanan, dan penyedia layanan dan pasien sebagai layanan harus punya koneksi yang ketat dalam sistem layanan. Dengan berfokus pada kualitas layanan pasien, seseorang bisa

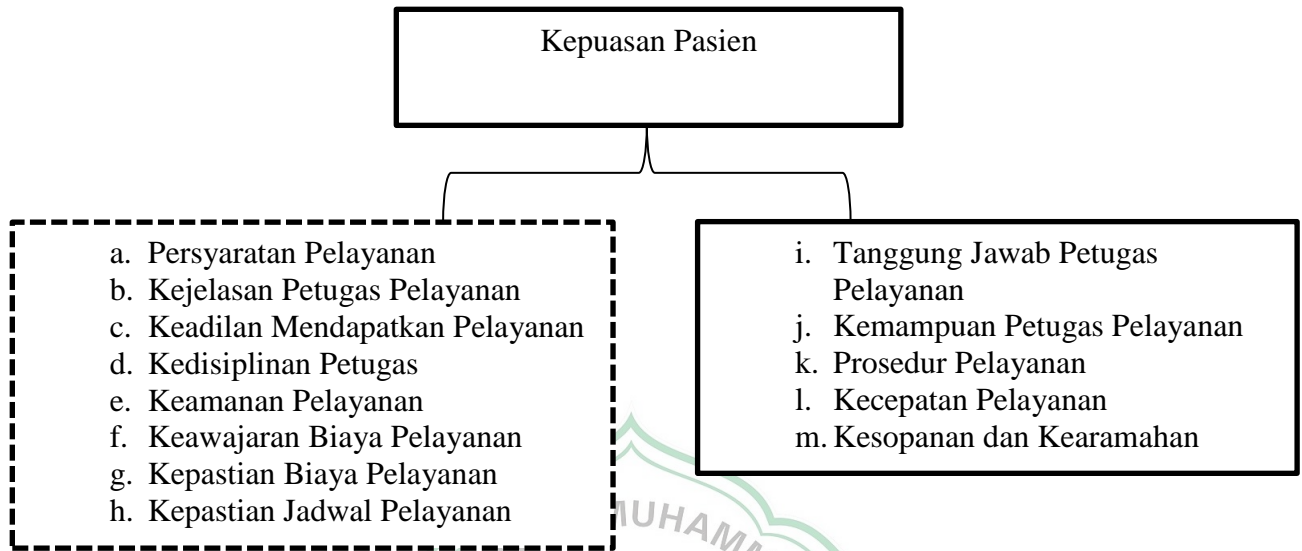
meningkatkan indeks kepuasan kualitas pasien, yang bisa diskalakan ke ukuran apa pun menggunakan dimensi berikut *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* punya pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kepuasan pasien punya hubungan yang erat dengan kualitas layanan. Kepuasan pasien (Hartini, 2014) mendefinisikan sebagai kepuasan atau ketidakpuasan seseorang dimana mengikuti dari kontras harapan mereka dengan persepsi atau kesan kinerja atau hasil produk. Kepuasan pasien sering dipengaruhi kualitas layanan tinggi.

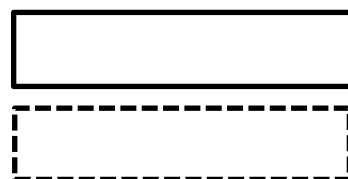


## B. Kerangka Teori





Bagan 2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Penyakit Dalam Di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024  
(Agustina dan Sakawati, 2020) Ginting, (2019)



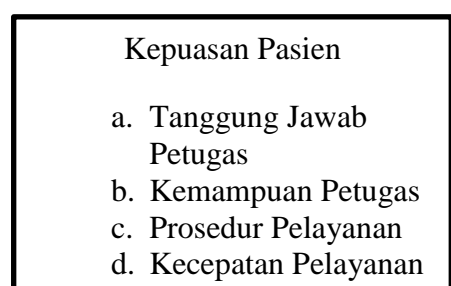
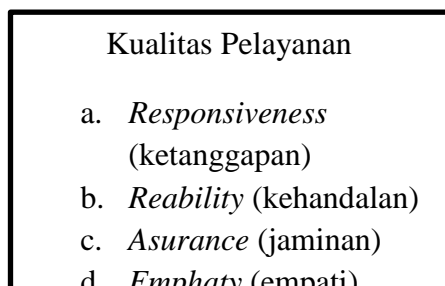
Diteliti

Tidak diteliti

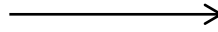
**C. Kerangka Konsep**

Variabel Independen

Variabel Dependen







Bagan 2.2 Kerangka Konsep Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Penyakit Dalam Di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024



#### D. Definisi Operasional

Tabel 2.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
----------	----------	-----------	-----------	------------	------------

Kualitas pelayanan administrasi	<p>Pelayanan kesehatan dimana ditujukan kepada individu maupun kelompok guna mengembangkan mutu dan pelayanan rumah sakit.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)</li> <li>2. <i>Reability</i> (kehandalan)</li> <li>3. <i>Asurance</i> (jaminan)</li> <li>4. <i>Emphati</i> (Empati)</li> <li>5. <i>Tangible</i> ( Kenyataan)</li> </ol>	Angket	Kuesioner	Baik dari <i>mean</i> ( $\geq 47$ ) Kurang Baik dari <i>mean</i> ( $< 47$ )	Ordinal
Kepuasan Pasien	<p>Penilaian pasien terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang telah menjadi bagian dari pengalaman sehingga bisa menimbulkan tingkat rasa kepuasan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanggung petugas pelayanan.</li> <li>2. Kemampuan petugas pelayanan.</li> <li>3. Prosedur pelayanan.</li> <li>4. Kecepatan pelayanan.</li> <li>5. Kesopanan dan keramahan petugas.</li> </ol>	Angket	Kuesioner	Baik dari <i>mean</i> ( $\geq 47$ ) Kurang Baik dari <i>mean</i> ( $< 47$ )	Ordinal

### E. Hipotesa

Hipotesis penelitian ini ialah :

Ha : Ada hubungan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien.

H0 : Tidak ada hubungan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian / Jenis Penelitian**

Semua bentuk studi di mana pengukuran variabel dilaksanakan hanya sekali atau semua sekaligus jatuh di bawah kategori desain penelitian analitik deskriptif *cross-sectional*. Ini dilaksanakan karena penelitian *cross-sectional* bisa memanfaatkan data yang ada dan lebih cepat, lebih praktis, dan efisien daripada metode penelitian lainnya. Namun, karena pengamatan sebab dan akibat dilaksanakan secara bersamaan, ada sejumlah kelemahan (Duli, 2019).

Penelitian kuantitatif analitik merupakan penelitian dimana menghubungkan variabel satu dengan variabel lainnya, bersifat deskriptif yaitu penelitian yang analisisnya menggunakan cara statistik. Deskriptif bermakna menggambarkan. Dimana penelitian deskriptif ialah penelitian dimana bermaksud menggambarkan sesuatu tanpa meghubungkan dengan yang lain, sementara penelitian analitik dimana berusaha menghubungkan suatu variabel dengan variabel lain (Ichsan, 2022).

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini rencanakan di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi pada bulan April tahun 2024. Alasan peneliti mengambil lokasi penelitian karena belum ada penelitian sebelumnya dimana meneliti tentang

hubungan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien penyakit dalam di Rumah Sakit TNI AD TK VI Bukittinggi.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini ialah pasien dimana dirawat diruang 1 dan 2 rumah sakit TNI AD TK IV Bukittinggi dimana berjumlah sejumlah 104 orang (data jumlah pasien dari bulan Agustus sampai September 2023 di ruangan 1 dan 2 rumah sakit TNI AD TK IV Bukittinggi). Strategi pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metodologi pengambilan *Non random sampling*, dimana berarti peneliti memilih lokasi, jumlah sampel yang akan diperoleh, dan kemudahan pengambilan sampel (Budiarto, 2001).

*Non random sampling* bisa dilihat sebagai metode pengambilan sampel di mana para peneliti memilih sampel bukan secara kebetulan tetapi dengan penilaian subyektif mereka (Fleetwood, 2024). Responden yang kebetulan hadir atau bisa diakses digunakan untuk pengambilan sampel yang tidak disengaja ini (Nototmodjo, 2005). 51 Responden membuat sampel penelitian, dimana diturunkan menggunakan formula Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = batas kesalahan maksimal dimana ditolerir dalam sampel alias tingkat signifikan ialah 0,05 (5%) atau 0,01

$$n = 104$$

$$\begin{aligned}
 & \frac{104}{1 + 104 \times (0,1)^2} \\
 = & \frac{104}{1 + 104 \times 0,01} \\
 = & \frac{104}{1 + 1,04} \\
 = & \frac{104}{2,04} \\
 = & 51
 \end{aligned}$$

Kriteria Inklusi penelitian ini ialah pasien rawat inap ruang penyakit dalam di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi, bersedia menjadi responden, bisa tulis baca, dan pasien kooperatif (mau bekerja sama). sementara kriteria eklusi penelitian ini ialah pasien yang tidak di ruangan penyakit dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi, tidak bisa tulis baca, dan pasien yang tidak kooperatif (tidak mau bekerja sama).

#### **D. Sumber Data**

Data primer, yaitu proses pengumpulan data dengan mengirimkan kuesioner kepada responden potensial, ialah sumber data dimana digunakan dalam penelitian ini. Pada titik itu, calon responden mendapatkan kuesioner dari para peneliti guna mengumpulkan data. Salah satu teknik guna mengumpulkan data ialah dengan menggunakan kuesioner, dimana disebut dengan nama metode mereka. Lembar kuesioner bisa terdiri dari banyak pertanyaan tertulis dengan tujuan membuat responden memberikan informasi tentang pengalaman dan pengetahuan pasien (Siyoto dan Sodik, 2015).



## E. Metode Pengumpulan Data

### 1. Penyebaran Kuesioner

Menggunakan berbagai pertanyaan dimana berkaitan dengan topik penelitian, responden ditanya beberapa jenis pertanyaan sebagai bagian dari proses pengumpulan data kuesioner (Prawiyogi et al., 2021). Kuesioner harus bisa mengumpulkan data yang akurat dan bisa dipercaya tentang variabel dimana dinilai karena tujuannya ialah guna membantu para peneliti mendapatkan informasi dimana mereka butuhkan (Herlina, 2019).

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam bentuk angket atau kuisisioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan, untuk kualitas pelayanan administrasi terdiri dari *responsiveness* (ketanggapan) sejumlah 3 pertanyaan, *reability* (kehandalan) sejumlah 3 pertanyaan, *asurance* (jaminan) sejumlah 3 pertanyaan, *empaty* (empati) sejumlah 3 pertanyaan, *tangible* (kenyataan) sejumlah 3 pertanyaan dan untuk kepuasan pasien terdiri dari tanggung jawab Petugas 3 pertanyaan, kemampuan Petugas 3 pertanyaan, prosedur pelayanan 3 pertanyaan, kecepatan pelayanan 3 pertanyaan dan kesopanan dan keramahan 3 pertanyaan.

Menurut (Nugroho, 2018) Kuesioner ialah serangkaian pertanyaan dimana dimaksudkan guna mendapatkan informasi dari responden tentang latar belakang pribadi mereka atau topik lain yang terkait dengan subjek penelitian. Karena tujuan kuesioner ialah guna mengumpulkan data dimana

diinginkan, ia harus bisa mengumpulkan data yang akurat dan bisa dipercaya tentang variabel dimana diukur (Herlina, 2019).

## G. Teknik Analisa Data

### 1. Pengolahan Data

Menurut (Supardi, 2014) Setelah pengumpulan data, pemrosesan data ialah komponen dari penelitian ini. Pada titik ini, data mentah dimana dikumpulkan telah diproses, diperiksa, atau diubah menjadi informasi. Ada dua (2) metode guna memproses data, terutama:

- a) Secara manual dengan menggunakan alat hitung seperti kalkulator.
- b) Dengan aplikasi pengolahan data seperti *Ms. Excel*, Komputerisasi, *Epi Info*, *STATA*, *SAS Data Mining*, dan lain-lain. merupakan segala macam pengolahan data.

#### 1) *Editing Data*

Memeriksa data dimana dikumpulkan ialah proses pengeditan. Ketika mungkin data penerima - data rebus - tidak sesuai dengan tuntutan atau memenuhi kriteria, pengeditan diperlukan. Tujuan pengeditan data ialah guna memperbaiki kesalahan atau mengisi celah dalam data asli. Pengumpulan data bisa diulangi guna memenuhi kekurangan. Menghilangkan data yang tidak memenuhi kriteria analisis ialah salah satu cara guna menghilangkan kesalahan data. Standar berikut perlu diprioritaskan sepanjang fase pengeditan:

- a) Lengkap: semua jawaban responden pada kuesioner sudah terjawab.

- b) Keterbacaan tulisan: apakah tulisannya cukup terbaca jelas.
- c) Relevan: apakah ada kesesuaian antara pertanyaan dan jawaban.
- d) Konsistensi jawaban: apakah tidak ada hal-hal yang saling bertentangan antara pertanyaan yang saling berhubungan.

## 2) *Coding Data*

*Coding* ialah proses mengonversi data dalam bentuk huruf menjadi data numerik. Kode, yang bisa mengambil bentuk huruf atau angka, ialah tanda khusus dimana digunakan guna mengidentifikasi data. Kode dimana disediakan bisa mewakili data kuantitatif (sebagai skor).

## 3) *Entry Data*

*Data entry* ialah memasukkan kode di kolom yang sesuai dengan respons setiap pertanyaan.

## 4) *Cleaning Data*

*Cleaning data* ialah tinjauan data yang sebelumnya dimasukkan guna melihat apakah ada kesalahan dimana dilaksanakan atau apakah data tersebut valid. Di antara fase pembersihan data ialah:

- a) Mengetahui adanya *missing data*. Membuat daftar variabel yang ada (distribusi frekuensi) ialah salah satu metode guna menentukan apakah ada data yang hilang.
- b) Dapat menentukan apakah data yang telah dikirimkan akurat atau tidak dengan mengetahui varian data dimana diketahui.
- c) Mengetahui konsistensi data. Ini bisa dilaksanakan dengan menghubungkan dua variabel guna memeriksa konsistensi data.

## 2. Analisis Data

Metode analisis data univariat dan bivariat digunakan dalam penyelidikan ini.

Guna mengubah serangkaian data penelitian (hasil pengukuran) menjadi informasi dimana bermakna, analisis univariat melibatkan penyederhanaan atau meringkas data. Setiap variabel studi dikondensasi menggunakan pendekatan ini ke dalam serangkaian ukuran tengah, juga dikenal sebagai ukuran sentralisasi, dan ukuran variasi (varians). Selain itu, kontras deskripsi ini di dua kelompok subjek sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai peneliti (Misbahuddin dan Hasan, 2013).

Metode analisis data dimana disebut analisis bivariat digunakan guna menentukan efek, koneksi, atau korelasi antara dua atau lebih variabel yang perlu diselidiki. Analisis bivariat, yang juga melibatkan pemeriksaan simultan dari dua variabel, sering digunakan guna menentukan apakah satu variabel melibatkan variabel  $x$  dan  $y$  dalam suatu koneksi. Analisis bivariat ialah istilah lain untuk teknik analisis data dimana melihat dua variabel guna menentukan arah, derajat, dan sifat koneksi. Analisis bivariat bisa digunakan guna menentukan apakah dua variabel punya hubungan yang signifikan satu sama lain atau jika dua atau lebih kelompok bervariasi secara signifikan satu sama lain (sampel) (Firriandi et al., 2022).

## BAB IV HASIL PENELITIAN

### A. Hasil Penelitian

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*.

### 1. Hasil Analisis Univariat

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

#### a. Karakteristik Responden

##### 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 4.1 berikut :

**Tabel 4.1**  
**Tabel Distribusi Frekuensi Berdasarkan 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 4.1 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 4.2 berikut :

**Tabel 4.2**  
**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 4.2 diketahui dari 51 orang responden sebgayaan 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 4.3 berikut :

**Tabel 4.3**  
**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 4.3 diketahui dari 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 4.4 berikut :

**Tabel 4.4**  
**Tabel Distribusi Frekuensi berlandaskan Pendidikan Terakhir Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024**

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	SMA	34	66.7%
2	DIII	4	7.8%
3	S1/S2	13	25.5%

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui dari 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 4.5 berikut :

**Tabel 4.5**  
**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%
3	Wiraswasta/Karyawan Swasta	6	11.8

No	Pekerjaan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
4	PNS	11	21.6
5	Petani	10	19.6

Berdasarkan tabel 4.4 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 berdasarkan pelayanan administrasi di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024 bisa dilihat pada tabel 4.6 berikut :

**Tabel 4.6**  
**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 4.6 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 4.7 berikut :

**Tabel 4.7**  
**Tabel 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 4.7 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%).

## 2. Hasil Analisis Bivariat

- a. Distribusi Frekuensi Hubungan Kualitas Pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien

**Tabel 4.8**  
**Tabel Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Penyakit Dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024**

Variabel	r hitung	signifikan
Kualitas Pelayanan Administrasi	0.989	0.000
Kepuasan Pasien		

Berdasarkan tabel 4.7 diperoleh hasil dari kolerasi kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien memiliki hubungan yang erat dengan nilai  $r$  hitung 0.989 atau nilai sig. 0.000

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  $p = 0,005$  ( $p < 0,05$ ), berarti secara statistik disebut bermakna. Kesimpulannya ialah adanya Hubungan Kualitas Pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi.

## **B. Pembahasan**

### **1. Kualitas Pelayanan Administrasi**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan peneliti, kualitas pelayanan administrasi berada pada kategori baik 0 orang (0%), sementara kurang baik 33 orang (64,7%). Pelayanan Administrasi dimana diselenggarakan rumah sakit guna melayani kebutuhan masyarakat, khususnya di bidang perawatan ialah pelayanan rawat inap dan pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan, pasien memperoleh pelayanan Administrasi pada jam-jam tertentu dan tidak perlu menginap, sedang pelayanan rawat inap,

pasien memperoleh pelayanan Administrasi dimana berlangsung lebih dari 24 jam (Samsudin, 2021).

Kualitas pelayanan ialah disaat pasien merasa puas, kelegaan, dan senang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Wyckof dalam Mu'ah (2014) memberikan pengertian kualitas pelayanan administrasi sebagai tingkat kesempurnaan dimana diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut guna memenuhi keinginan pasien. Intinya ialah kualitas pelayanan administrasi terkait dengan upaya guna memenuhi bahkan melebihi harapan dimana dituntut atau diinginkan pemberi layanan dalam memenuhi keinginan penerima layanan tersebut (Mu'ah, 2014).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian dimana dilaksanakan Alfiyani *et al.*, (2023) dengan judul efektivitas pelayanan administrasi rumah sakit terhadap indeks kepuasan masyarakat dengan hasil penelitiannya menunjukkan pelayanan administrasi rumah sakit punya pengaruh yang signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat di rumah sakit. Hal ini menunjukkan pelayanan administrasi yang baik bisa meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. karena itu, rumah sakit perlu memperhatikan kualitas pelayanan administrasi mereka guna meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan reputasi rumah sakit di masyarakat.

Hasil penelitian ini berdasarkan jawaban dari 51 responden yang telah mengisi kuesioner tentang kualitas pelayanan administrasi

sejumlah 15 pertanyaan. berlandaskan hasil penelitian yang telah dilaksanakan peneliti, peneliti berasumsi sesuai dengan pertanyaan kuesioner mengenai kualitas pelayanan administrasi rumah sakit yaitu kamar rawat inap bersih dan nyaman mendapatkan angka paling rendah yaitu 143, sementara untuk angka tertinggi yaitu petugas administrasi memberikan perhatian ketika pasien mengutarakan keluhan dengan angka 178. Semakin baik kualitas pelayanan administrasi berarti akan semakin baik pula mutu pelayanan administrasi dimana diterima pasien, sebaliknya jika kualitas pelayanan administrasi kurang baik berarti mutu pelayanan administrasi dimana diterima pasien akan kurang baik.

## 2. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dimana dilaksanakan peneliti kepuasan pasien berada pada kategori baik 18 orang (35,3%), sementara untuk kategori kurang baik 0 orang (0%). Kepuasan pasien ialah jaminan terbaik guna menciptakan, mempertahankan loyalitas dan pertahanan pasien dalam, menghadapi persaingan.

Menciptakan kualitas pelayanan yang unggul harus didukung sumber daya manusia yang handal dan teknologi dimana memadai. Pemberian pelayanan administrasi dimana berkualitas bisa meningkatkan manfaat melalui kepuasan pasien, karena secara pengamatan terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan (Sabil et al., 2022).



Kepuasan pasien ialah hasil penilaian berdasarkan perasaannya terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang telah menjadi bagian dari pengalaman, atau bisa dinyatakan sebagai cara pasien mengevaluasi berapa besar taraf kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga bisa menimbulkan tingkat rasa kepuasan (Sari, 2019). Kepuasan pasien sangat tergantung kepada kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan. Kualitas pelayanan pada pendaftaran rumah sakit bisa dilihat dari keramahan petugas, kecepatan memberi tanggapan, ketepatan memberi informasi, kecepatan melayani dan penampilan (Febrianil, 2023).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian dimana dilaksanakan Alfiyani *et al.*, (2023) dengan judul efektivitas pelayanan administrasi rumah sakit terhadap indeks kepuasan masyarakat dengan hasil penelitiannya menunjukkan pelayanan administrasi rumah sakit punya pengaruh yang signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat di rumah sakit. Hal ini menunjukkan pelayanan administrasi yang baik bisa meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. karena itu, rumah sakit perlu memperhatikan kualitas pelayanan administrasi mereka guna meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan reputasi rumah sakit di masyarakat.

Hasil penelitian ini berdasarkan jawaban dari 51 responden yang telah mengisi kuesioner tentang kualitas pelayanan administrasi sejumlah 15 pertanyaan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan peneliti, peneliti berasumsi sesuai dengan pertanyaan yang ada pada kuesioner kepuasan pasien yaitu petugas administrasi memberikan pelayanan dengan keramah-tamahan mendapatkan angka terendah yaitu 151, sementara untuk angka tertinggi dengan pertanyaan petugas administrasi menjawab serta menjelaskan jika pasien bertanya terkait prosedur administrasi dengan angka 170, kepuasan pasien akan semakin baik jika mendapatkan pelayanan administrasi yang baik dan sesuai dengan harapan pasien, sebaliknya kepuasan pasien kurang baik karena mendapatkan pelayanan administrasi yang kurang baik dan tidak sesuai dengan harapan pasien.

### **3. Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit TNI ADTK IV Bukittinggi menunjukkan p value 0,000 berarti dari itu berlandaskan uji statistik chi Square di dapatkan  $p < 0,05$  berarti secara statistik adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian dimana dilaksanakan Herliani, Fatmawati dan Dewi (2022) dengan judul Pelayanan Administrasi Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada tahun 2022

berdasarkan hasil penelitiannya, teori dan penelitian terkait peneliti berpendapat ada hubungan antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian dimana dilaksanakan Annisa (2017) berdasarkan hasil penelitian, adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di rumah sakit tingkat IV di Madiun, dan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian dimana dilaksanakan Agustina dan Sakawati( 2020) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum bahagia Kota Makassar tahun 2020 dengan hasil penelitian Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar.

Berdasarkan hasil penelitian ini dan teori yang sejalan dengan penelitian ini, peneliti berasumsi adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien penyakit dalam Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi, artinya semakin bagus kualitas pelayanan administrasi dimana diberikan rumah sakit kepada pasien berarti semakin meningkat kepuasan pasien.

## **BAB V**

### **Kesimpulan dan Saran**

#### **A. 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 sebagai berikut :

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 koefesien/ *correlations* yaitu 1.000 dimana berarti sangat kuat hubungan antara dua variabel dimana diteliti peneliti. berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien.

## B. Saran

### 1. Kepada Instansi Pendidikan

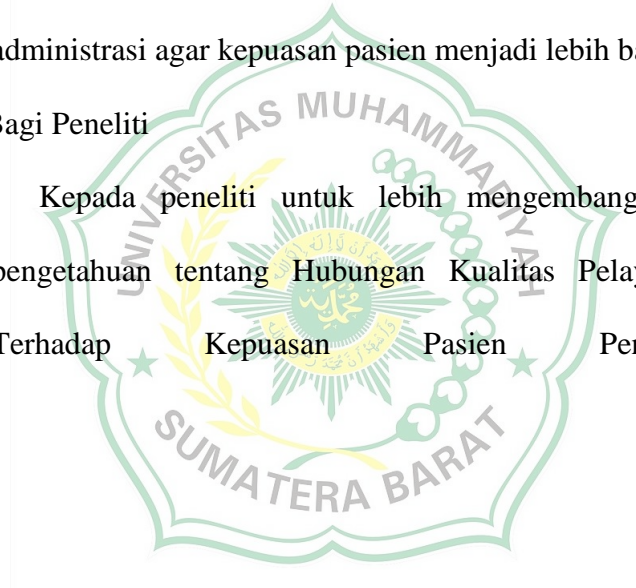
Kepada institusi pendidikan agar hasil penelitian ini menjadi bahan acuan dan referensi bagi peneliti selanjutnya, guna guna melanjutkan peneliti dimasa yang akan datang.

### 2. Bagi Tempat Penelitian

Diharapkan kepada Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi bagian administrasi untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan administrasi agar kepuasan pasien menjadi lebih baik kedepannya.

### 3. Bagi Peneliti

Kepada peneliti untuk lebih mengembangkan wawasan dan pengetahuan tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Penyakit Dalam.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N. dan Sakawati, H. (2020) “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum bahagia Kota Makassar,” *Universitas Negeri Makassar*, hal. 1–21. Tersedia pada: [http://eprints.unm.ac.id/19254/1/Jurnal Nina Agustina %281665142011%29.pdf](http://eprints.unm.ac.id/19254/1/Jurnal+Nina+Agustina+%281665142011%29.pdf).
- Alfiyani, L. *et al.* (2023) “Efektivitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat,” *Jurnal Kesehatan Wira Buana*, 14(7), hal. 2541–5387.
- Annisa, N. (2017) “Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Tk . IV Madiun Tahun 2017,” *Stikes Bhakti Huasada Mulia Madiun.Skripsi*, hal. 1–157.
- Arinda, A.R. (2021) “Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap,” hal. 6. Tersedia pada: [http://repository.uinsu.ac.id/14530/1/SKRIPSI AJENG RIZKY ARINDA.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/14530/1/SKRIPSI+AJENG+RIZKY+ARINDA.pdf).
- Astuti, N.K. dan Kundarto, W. (2018) “Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS,” *JPSCR : Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, 3(2), hal. 84. Tersedia pada: <https://doi.org/10.20961/jpscr.v3i2.22162>.
- Budiarto, E. (2001) *biostatistika untuk kedokteran dan kesehatan masyarakat*. jakarta: egc.
- Devina, N., Febrian dan Murniwati (2018) “Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Petugas Administrasi Pengelola BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik RSUD DR.Rasidin Padang,” (77), hal. 23–31. Tersedia pada: <http://adj.fkg.unand.ac.id/index.php/ADJ/article/view/87>.
- Duli, N. (2019) “Metode Penelitian Kuantitatif.” Sleman: Deepublish Publisher.
- Febrianil, A. (2023) “Analisa Kepuasan Pasien Ditinjau dari Aspek Mutu Pelayanan Dibagian TPPRJ di Rumah Sakit Ibu dan Anak dr . Djoko Pramono Karawang,” 15, hal. 1–7. Tersedia pada: <https://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/hijp/article/view/1056>.
- Firdaus, R. (2019) “Efektivitas Pelayanan Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur,” 2(2), hal. 61–71. Tersedia pada: <https://www.neliti.com/id/publications/334546/efektivitas-pelayanan-administrasi-di-rumah-sakit-umum-daerah-rsud-i-lagaligo-ka>.

- Firriandi, P. *et al.* (2022) “Metode Riset Bisnis.” Depok: Khalifah Mediatama.
- Fleetwood (2024) *Pengambilan Sampel Non-Probabilitas, QuestionPro*. Tersedia pada: <https://www.questionpro.com/blog/non-probability-sampling/>.
- Ginting, J. (2019) “Survey Kepuasan Pasien.” Tersedia pada: <https://rsupwahidin.com>.
- Gunawan, Y.I. dan Saragih, M. (2019) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien,” *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(1), hal. 33. Tersedia pada: <https://doi.org/10.33370/jmk.v16i1.301>.
- Hartini, N. (2014) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa,” *Skripsi*, hal. 1–114. Tersedia pada: [https://repositori.uin-alauddin.ac.id/7105/1/ning\\_hartini.pdf](https://repositori.uin-alauddin.ac.id/7105/1/ning_hartini.pdf).
- Herliani, D., Fatmawati, T. dan Dewi, R. (2022) “Pelayanan Administrasi Berhubungan dengan Kepuasan Pasien,” *Jurnal Kemas Asclepius*, 4(2), hal. 59–67. Tersedia pada: <https://doi.org/10.31539/jka.v4i2.4327>.
- Herlina, V. (2019) “Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner SPSS,” *PT Elex Media Komputindo*. Jakarta, hal. 196.
- Herudiansyah, G., Candra, M. dan Haminsyah, K. (2020) “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang,” hal. 1–12.
- Ichsan, B. (2022) “Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat.” Jawa Tengah: Muhammadiyah University Press.
- Kemendes (2021) *Survey Kepuasan Pasien, Kementerian Kesehatan*. Tersedia pada: <https://upk.kemkes.go.id/new/inovasi/survey-kepuasan#:~:text=kepuasan pasien merupakan salah satu,rencana pengobatan yang telah disepakati>.
- Kevin, M., Qori, I. dan Arianto, M. (2023) *Administrasi Rumah Sakit*. Diedit A. Andi. Solok: PT MAFY MEDIA LITERASI INDONESIA.
- Misbahuddin dan Hasan, I. (2013) *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mu'ah (2014) *Kualitas Layanan Rumah Sakit*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Mutiarasari, F. (2014) *Analisis Faktor - Fakotr dimana mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Administrasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta*. Jakarta. Tersedia pada: <https://www.esaunggul.ac.id/analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-administrasi-rawat-jalan-di-rumah-sakit-umum-daerah-tarakan-jakarta/>.



- 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](https://www.researchgate.net/publication/374275787_Analisis_Kepuasan_Pasien_Terhadap_Kualitas_Pelayanan_Kesehatan).
- Nototmodjo, S. (2005) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: RinekaCipta.
- Nugroho, E. (2018) “Prinsip - Prinsip Menyusun Kuisisioner.” Malang: Tim UB Press.
- Nur’aeni, R., Simanjorang, A. dan . J. (2020) “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang,” *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), hal. 1097. Tersedia pada: <https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152>.
- Nurfaika (2022) “Ruang Lingkup Administrasi Kebijakan Kesehatan,” *Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat* [Preprint], (70200121099).
- 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>.
- Prapitasari, R. dan Jalilah, N.H. (2020) *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Indramayu Jawa Barat: CV.Adanu Abimata.
- Prawiyogi, A.G. *et al.* (2021) “Penggunaan Media Big Book guna menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar,” *Jurnal Basicedu*, 5(1), hal. 446–452. Tersedia pada: <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>.
- Rensiner, R., Azwar, V.Y. dan Putra, A.S. (2018) “Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Darwis,” *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, hal. 1. Tersedia pada: <https://doi.org/10.25077/jka.v7i0.817>.
- Sabil, F.A. *et al.* (2022) “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien,” 2, hal. 280–287. Tersedia pada: <http://digilib.unila.ac.id/id/eprint/59983>.
- Salim, A. (2020) “Analysis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri X dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Swasta Y di Kota Pekanbaru,” hal. 38–47. Tersedia pada: <https://www.neliti.com/id/publications/318873/analisis-kualitas-pelayanan-rumah-sakit-negeri-x-dan-kualitas-pelayanan-rumah-sa>.
- Samsudin (2021) “Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD.Pasar Rebo,” *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial (EMBISS)*, 1(4), hal. 397–398.

- Sari, E.K. (2019) “Faktor-faktor dimana mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Doloksanggul,” *Journal information*, 10, hal. 1–16. Tersedia pada: <https://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/4262>.
- Sari, R.Y. (2023) “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III pada Rumah Sakit Islam Wonokromo Surabaya,” *Soetomo Management Review*, 1(2), hal. 188–204. Tersedia pada: <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/smr/article/view/6040>.
- Sesrianty, V., Machmud, R. dan Yeni, F. (2019) “Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan,” *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis’s Health Journal)*, 6(2), hal. 116–126. Tersedia pada: <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>.
- Siregar, N.S. (2021) *Komunikasi Terapeutik Bernuansa Islami*. Surabaya: SCOPINDO.
- Siyoto, S. dan Sodik, A. (2015) *Dasar Metodologi Penelitian*. Diedit Ayup. Yogyakarta: Literasi Media.
- Supardi, 2014 (2014) “Pengolahan dan Analisis Data,” hal. 15. Tersedia pada: [https://lms-paralel.esaunggul.ac.id/pluginfile.php?file=/96392/mod\\_resource/content/1/METRIS+11.pdf](https://lms-paralel.esaunggul.ac.id/pluginfile.php?file=/96392/mod_resource/content/1/METRIS+11.pdf).
- Supriyanto, Stefanus *et al.* (2023) *Administrasi Publik*. Jawa Timur: zifatama jawara.
- Supriyanto, Stafanus *et al.* (2023) *Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: zifatama jawara.
- Wulandari *et al.* (2023) “Pengaruh Kelengkapan Fasilitas, Administrasi Kesehatan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Patama Kriopanting Kabupaten Bangka Selatan,” hal. 70–83. Tersedia pada: <https://journal.stiepertiba.ac.id/index.php/jem/article/view/181>.

**LAMPIRAN**  
**Lampiran I**

**KUESIONER PENELITIAN**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI RUMAH  
SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENYAKIT DALAM DI  
RUMAH SAKIT TNI AD TK IV BUKITTINGGI  
TAHUN 2024**

**Identitas Peneliti**

Nama : Annisa Rahmadhani

NPM : 21190038

Status : Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Sehubungan dengan Penelitian Karya Tulis Ilmiah yang akan saya lakukan dengan judul di atas dan dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah guna melanjutkan suatu proses penelitian pada Program Studi DIII Administrasi Rumah Sakit.

Oleh karena itu, saya mengharapkan kesediaan Bapak/ibu/saudara/i untuk bisa menjawab pertanyaan kuesioner ini. Informasi dimana diberikan sangatlah berarti dalam menyelesaikan penelitian saya. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Bukittinggi, April 2024

Mohon Hormat,

Annisa Rahmadhani

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN

(INFORMED CONSENT)

Dimana bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : .....

Alamat : .....

Setelah mendapat penjelasan tentang maksud dan tujuan serta hak dan kewajiban sebagai responden dalam penelitian. Dengan ini menyatakan dengan sungguh-sungguh saya bersedia menjadi responden dalam penelitian dimana berjudul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Penyakit Dalam di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024”**

(Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan penuh kesadaran kesadaran tanpa ada paksaan dari pihak lain)

Bukittinggi, April 2024  
Responden

(.....)

## KUESIONER PENELITIAN

### KUESIONER HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT TNI AD TK IV BUKITTINGGI TAHUN 2024

Untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Rumah Sakit TNI AD TK V Bukittinggi, dengan ini kami memohon bantuan Bapak/Ibu agar bisa mengisi kuesioner dibawah ini. Atas bantuan dan perhatiannya kami ucapkan Terima Kasih.

#### A. Identitas Responden

Nama : \_\_\_\_\_  
 Alamat : \_\_\_\_\_  
 Umur : \_\_\_\_\_  
 Jenis Kelamin : Pria ( )  
 Wanita ( )

Lama Rawat Inap:.....Hari

Pendidikan Terakhir : SD ( ) SMP ( ) SMA ( )

DIII ( ) SI ( ) S2 ( )

Pekerjaan : IRT ( ) Pelajar /Mahasiswa ( )

Wiraswasta/Karyawan Swasta ( ) PNS ( ) TNI/POLRI ( ) Petani ( )

#### B. Kualitas Pelayanan Administrasi dan Kepuasan Pasien

Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan ibu/bapak guna menjawab seluruh pernyataan yang ada menyangkut "PENGALAMAN" ibu/bapak rasakan dalam

pelayanan administrasi dimana diberikan Rumah TNI AD TK IV Bukittinggi.

Dengan memberi tanda centang ( √ ) untuk setiap pertanyaan ini sesuai dengan kenyataan dimana diterima dalam pelayanan pada kolom.

Keterangan :

1 = Tidak Baik

2 = Kurang Baik

3 = Baik

4 = Sangat Baik

<b>Kualitas Pelayanan</b>					
No	Pertanyaan	1	2	3	4
<b>Kualitas Pelayanan</b>					
1.	Alur penerimaan/administrasi pasien tidak terbelit-belit				
2.	Petugas Administrasi memberikan pelayanan sesuai prosedur				
3.	Petugas administrasi melayani dengan baik dan teliti				
<b>Daya Tanggap</b>					
1.	Petugas administrasi selalu cepat dalam menanggapi keluhan pasien				
2.	Petugas administrasi menjawab serta menjelaskan jika pasien bertanya terkait prosedur administrasi				
3.	Petugas administrasi sigap dan tepat setiap dibutuhkan				
<b>Jaminan</b>					
1.	Petugas administrasi terampil dalam memberikan pelayanan kepada pasien				
2.	Petugas administrasi punya kemampuan dan pengetahuan yang cukup baik dalam memberikan pelayanan				
3.	Petugas administrasi cekatan serta menghargai pasien dimana berkunjung				
<b>Empati</b>					
1.	Petugas administrasi memberikan perhatian sewaktu melayani pasien				



2.	Petugas administrasi memberikan pelayanan dengan keramah-tamahan				
3.	Petugas administrasi memberikan perhatian ketika pasien mengutarakan keluhan				
<b>Bukti Langsung</b>					
1.	Petugas administrasi berpenampilan rapi				
2.	Kamar rawat inap bersih dan nyaman				
3.	Tempat duduk di ruangan administrasi dimana memadai				
<b>Kepuasan Pasien</b>					
<b>Tanggung Jawab Petugas</b>					
1.	Petugas administrasi memberikan informasi dimana dibutuhkan pasien				
2.	Petugas administrasi memberikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami pasien				
3.	Petugas administrasi selalu cepat dalam menanggapi keluhan pasien				
<b>Kemampuan Petugas</b>					
1.	Prosedur penerimaan pasien cepat dan akurat				
2.	Jadwal pelayanan dilaksanakan dengan tepat waktu				
3.	Pelayanan dilaksanakan dengan teliti				
<b>Prosedur Pelayanan</b>					
1.	Alur penerimaan/administrasi pasien tidak berbelit-belit				
2.	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit				
3.	Petugas administrasi menjawab serta menjelaskan jika pasien bertanya terkait prosedur administrasi				
<b>Kecepatan Pelayanan</b>					
1.	Waktu tunggu pelayanan administrasi tidak lama				
2.	Petugas administrasi sigap dan tepat melayani pasien				
3.	Keterampilan petugas administrasi saat bekerja				
<b>Kesopanan dan Keramahan</b>					
1.	Petugas administrasi memberikan pelayanan dengan keramah-tamahan				
2.	Petugas administrasi selalu bersikap ramah dan perhatian kepada pasien				
3.	Petugas administrasi memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah kepada semua pasien				

Sumber : (Arinda, 2021),(Hartini, 2014) di modifikasi Annisa Rahmadhani (2024)



**“Terima kasih atas kesediaan anda guna mengisi kuesioner ini demi Rumah Sakit TNI AD TK VI Bukittinggi yang lebih baik”**





### Lampiran III Output SPSS 23

Lama\_Rawat\_Inap

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-3 hari	50	98.0	98.0	98.0
4-6 hari	1	2.0	2.0	100.0
Total	51	100.0	100.0	

Pendidikan\_Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sma	34	66.7	66.7	66.7
DIII	4	7.8	7.8	74.5
s1/s2	13	25.5	25.5	100.0
Total	51	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid IRT	16	31.4	31.4	31.4
Pelajar/Mahasiswa	8	15.7	15.7	47.1
Wirausaha/karyawan swasta	6	11.8	11.8	58.8
PNS	11	21.6	21.6	80.4
Petani	10	19.6	19.6	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Umur**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 tahun	5	9.8	9.8	9.8
	21-31 tahun	7	13.7	13.7	23.5
	31-40 tahun	8	15.7	15.7	39.2
	> 40 tahun	31	60.8	60.8	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

**Jenis\_Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki laki	15	29.4	29.4	29.4
	perempuan	36	70.6	70.6	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

**Kualitas\_pelayanan\_administrasi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang baik	33	64.7	64.7	64.7
	baik	18	35.3	35.3	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

**Kepuasan\_pasien**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang baik	33	64.7	64.7	64.7
	baik	18	35.3	35.3	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

## Correlations

		Kualitas_pelaya nan_administras i	Kepuasan_pasi en
Kualitas_pelayanan_adminis trasi	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 51	1.000** .000 51
Kepuasan_pasien	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1.000** .000 51	1 51

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



**LAMPIRAN IV  
DOKUMENTASI BUKTI PENELITIAN**









