

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap
Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap
di RSUP Dr. M. Djamil Padang**

Skripsi

*Diajukan untuk memenuhi persyaratan kurikulum akademik jurusan Ilmu
Administrasi Negara*



Oleh :

HAFIDH AL ARIEF

BP/NIM. 2020/20042101

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2026**

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Nama : Hafidh Al Arief
TM/NIM : 2020/20042101
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi

Departemen Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial

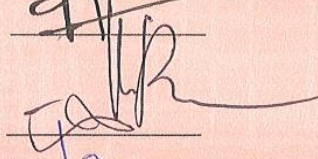
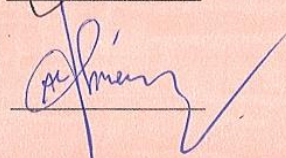
Universitas Negeri Padang

Pada hari Rabu, 06 Mei 2026 Pukul 10.00 WIB s/d 11.00 WIB dengan
judul

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan
Keluarga Pasien Rawat Inap di RSUP Dr. M. Djamil Padang**

Padang, 13 Mei 2026

Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D	1. 
Anggota	: Dr. Nora Eka Putri, S.IP., M.Si	2. 
Anggota	: Dr. Lince Magriasti, S.IP., M.Si	3. 

Mengesahkan

Dekan FIS UNP,



Afriva Khaidir, S.H., M.Hum, MAPA, Ph.D
NIP. 196604111990031002

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap
Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap di RSUP Dr. M.
Djamil Padang

Nama : Hafidh Al Arief

TM/NIM : 2020/20042101

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

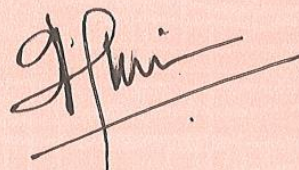
Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 06 Mei 2026

Disetujui Oleh,

Pembimbing



Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D
NIP. 19570416 198602 1 001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hafidh Al Arief
TM/NIM : 2020 / 20042101
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap di RUSP Dr. M. Djamil Padang”** adalah benar dan merupakan hasil karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya adalah tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 14 Mei 2026
Saya yang menyatakan



Hafidh Al Arief
NIM. 20042101

ABSTRAK

Hafidh Al Arief
20042101

**Pengaruh Kualitas
Pelayanan Administrasi
terhadap Kepuasan
Keluarga Pasien Rawat
Inap di RSUP Dr. M.
Djamil Padang**

Pelayanan administrasi merupakan bagian penting dalam pelayanan rumah sakit karena menjadi pintu awal interaksi serta membangun penilaian mutu pelayanan oleh keluarga pasien secara keseluruhan. Analisa kualitas pelayanan administrasi yang mempengaruhi kepuasan keluarga pasien rawat inap peserta BPJS di RSUP Dr. M. Djamil Padang menjadi tujuan penelitian. Implementasi metode kuantitatif berdasarkan desai survei asosiatif dilakukan pada penelitian dengan mengumpulkan data via kuesioner kepada 106 responden terpilih melalui simple random sampling method. Variabel kualitas pelayanan administrasi diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, responsiveness, empathy, reliability dan assurance. Pengukuran kepuasan keluarga pasien menggunakan indikator Survei Kepuasan Masyarakat sesuai Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Analisis deskriptif menghasilkan temuan bahwa kualitas pelayanan administrasi termasuk berkategori baik, dengan skor rata-rata terendah pada reliability dan tertinggi pada assurance. Sementara itu, kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan dan positif pada kepuasan keluarga pasien berdasarkan analisis regresi linier sederhana dengan nilai $\beta = 0,479$; $t = 5,363$; $p < 0,05$ dan kategori hubungannya di tingkat sedang ($R = 0,465$). Koefisien determinasi (R^2) bernilai 0,209 mengindikasikan kontribusi kualitas pelayanan

administrasi di angka 20,9% terhadap kepuasan keluarga pasien. Kesimpulannya, kualitas pelayanan administrasi memegang kontribusi yang penting untuk menaikkan kepuasan keluarga pasien di RSUP Dr. M. Djamil Padang namun masih memerlukan adanya peningkatan berkelanjutan pada pelayanan administrasi, terutama dalam aspek keandalan dan ketepatan waktu agar kepuasan keluarga pasien rawat inap semakin meningkat dan konsisten.

Kata kunci: Kepuasan Keluarga Pasien, Kualitas Pelayanan Administrasi, BPJS Kesehatan, Rawat Inap, SERVQUAL

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmanirrahiim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji dan syukur tak henti-hentinya penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap di RSUP Dr. M. Djamil Padang”. Shalawat serta salam tak lupa selalu dicurahkan kepada Nabiullah Muhammad SAW. yang telah melimpahkan rahmat dan taufiq serta inayahnya kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan ini.

Penulisan skripsi ini berlangsung, peneliti tidak lepas dari yang namanya kesalahan dan banyak bantuan dari berbagai pihak. Penulisan skripsi ini memiliki keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan sesuai dengan ilmu yang peneliti miliki, oleh sebab itu peneliti akan selalu menerima saran dan kritikan yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan isi dari skripsi ini. Untuk itu peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil, sehingga skripsi ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. Rasa syukur dan terima kasih yang tak henti-hentinya kepada Allah Swt yang telah memberikan kelancaran dan kesehatan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.

2. Teristimewa, terima kasih kepada orang tua dan adik saya tercinta, terimakasih telah memberikan do'a, motivasi, dan dukungan baik secara moril maupun materil selama proses perkuliahan saya dan dalam penyelesaian skripsi ini. Tanpa dukungan keluarga mungkin saya tidak akan bisa sampai di titik ini.
3. Bapak Dr. Ir. Krismadinata, S.T, M.T selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Afriva Khaidir, S.H, M.Hum, MAPA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd., Ph.D selaku Kepala Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan ilmu, arahan, dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran selama penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Dr. Nora Eka Putri, S.IP., M.Si. Selaku Dosen Penguji I yang memberikan arahan berupa kritik saran dan tambahan agar Skripsi penulis lebih baik.
8. Ibu Dr. Lince Magriasti S.IP, M.SiSelaku dosen penguji II yang memberikan arahan berupa kritik saran dan tambahan agar Skripsi penulis lebih baik.
9. Bapak dan Ibu Dosen staf pengajar pada Departemen Ilmu Adminstrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
10. RSUP Dr. M. Djamil Padang yang telah memberikan izin untuk penelitian ini.

11. Seluruh rekan-rekan Departemen Ilmu Administrasi Negara angkatan 2020 yang telah ikut memberikan bantuan dan masukan terhadap penulisan skripsi ini.
12. Kepada sahabat atau mungkin lebih tepat disebut keluarga tanpa hubungan darah yaitu Muhammad Tsabit, Wani Fitriyanti, Dyana Nur Azizah, Erika Aisyah Fadillah terimakasih banyak atas semua bantuannya dari awal kita bertemu sampai hari ini dalam melewati suka duka perkuliahan, yang selalu mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi, apapun yang pernah terjadi pastinya di lubuk hati paling dalam saling menyayangi satu sama lain, Terimakasih sudah saling merayakan.
13. Semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi.
14. Terakhir, yang selalu ada dalam setiap perjalanan, ada satu sosok yang sering terlupakan untuk diberi ucapan terima kasih yaitu Aku. Terima kasih telah bertahan di saat dunia terasa berat, telah berani melangkah meski ragu, dan telah memilih untuk terus berjuang. Setiap langkah kecil, setiap kelelahan, dan setiap kebahagiaan adalah bukti bahwa aku telah berusaha sebaik mungkin. Untuk diriku, terima kasih karena tidak menyerah.

Tiada kata yang dapat penulis persembahkan selain do'a kepada Allah SWT, mudah-mudahan segala bantuan yang diberikan menjadikan nilai ibadah di sisiNYA dan senantiasa skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Hal tersebut disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis yang masih jauh dari kata

sempurna. Untuk itu, penulis menyampaikan permohonan maaf dan mengharapkan diberikan arahan berupa kritik dan saran dari dosen penguji serta pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Padang, 29 April 2026

Hafidh Al Arief

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	14
A. Kajian Teoritis.....	14
B. Kajian Penelitian yang Relevan	35
C. Kerangka Konseptual	38
D. Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian.....	41
B. Lokasi Penelitian.....	42
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	42
D. Populasi dan Sampel Penelitian	45
E. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpul Data.....	48
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	50
G. Teknik Analisis Data.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Temuan Umum.....	58

B. Temuan Khusus.....	72
C. Pembahasan.....	78
BAB V PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Populasi Pasien BPJS RSUP Dr. M. Jamil Padang.....	47
Tabel 3. 2 Daftar Skor Setiap Item Pernyataan	50
Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	50
Tabel 3. 4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Administrasi	52
Tabel 3. 5 Uji Vaiditas Kepuasan Keluarga Pasien.....	52
Tabel 3. 6 Kriteria Besarnya Koefisien Realibilitas	54
Tabel 3. 7 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Administrasi dan Kepuasan Keluarga Pasien.....	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	70
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Hubungan dengan Pasien.....	71
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Administrasi	72
Tabel 4. 7 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	75
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Uji Parsial (Uji T)	76
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUP Dr. M. Djamil Padang	62
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	90
Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	91
Lampiran 3 Instrumen Penelitian	92
Lampiran 4 Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian	95
Lampiran 5 Tabulasi Data	97
Lampiran 6 Hasil Olahan Data	103

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting dan menyangkut hajat hidup masyarakat. Dalam konteks pelayanan rumah sakit, tidak hanya aspek medis yang menjadi perhatian utama, namun juga aspek administratif, yang merupakan pintu masuk sekaligus representasi awal dari mutu pelayanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi dan kepuasan keluarga pasien, terutama di rumah sakit rujukan utama seperti RSUP Dr. M. Djamil Padang.

Kualitas dari pelayanan kesehatan merupakan elemen kunci dalam sistem kesehatan. Kualitas pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi di rumah sakit, harus mencerminkan akuntabilitas, efisiensi, transparansi, serta empati kepada pengguna layanan, khususnya di rumah sakit yang menjadi rujukan utama seperti RSUP Dr. M. Djamil Padang. Kualitas pelayanan yang tinggi tidak hanya berdampak pada kesehatan pasien tetapi juga pada kepuasan Keluarga pasien yang menerima layanan.

Kualitas pelayanan administrasi rumah sakit adalah salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan keluarga pasien. RSUP Dr. M. Djamil Padang, sebagai rumah sakit utama di Sumatera Barat, telah mengalami beberapa peristiwa yang menunjukkan betapa pentingnya perbaikan dalam bidang pelayanan di rumah sakit tersebut.

Kasus pada tahun 2020 terjadi kasus yang menjadi sorotan publik dan melibatkan RSUP Dr. M. Djamil Padang. Seorang bayi bernama Isyana Putri Aisyah, putri pasangan Fery Hermansyah dan Rydha dari Kota Pariaman, meninggal dunia setelah mendapatkan perawatan di RSUP Dr. M. Djamil. Bayi tersebut awalnya mengalami tersedak setelah menyusui dan sempat dirawat di RS Aisyiyah Pariaman sebelum akhirnya dirujuk ke RSUP Dr. M. Djamil Padang karena memerlukan penanganan yang lebih intensif.

Setibanya di RSUP Dr. M. Djamil, pasien langsung dibawa ke Unit Gawat Darurat (IGD). Berdasarkan keterangan keluarga, sebelum mendapat tindakan medis, mereka terlebih dahulu harus melalui proses pendaftaran administrasi. Setelah itu, pasien ditempatkan di ruang isolasi anak karena dikategorikan sebagai Pasien Dalam Pengawasan (PDP) COVID-19. Keluarga menyebut bahwa selama proses perawatan terjadi keterlambatan dalam pengambilan sampel, pemeriksaan laboratorium, dan pemberian tindakan medis, sehingga menambah kekhawatiran keluarga.

Bayi kemudian dinyatakan meninggal dunia sekitar pukul 17.00 WIB, namun jenazah baru dapat dikeluarkan dari ruang isolasi sekitar pukul 21.00 WIB. Selama periode tersebut, keluarga mengaku tidak memperoleh informasi yang jelas mengenai kondisi bayi dan prosedur yang sedang dilakukan oleh pihak rumah sakit.

Kasus viral lain yang diberitakan oleh Merdeka.com Pada tanggal 12 November 2023, sebuah video viral di media sosial memperlihatkan keluarga pasien di RSUP Dr. M. Djamil Padang “mengamuk” kepada petugas kesehatan. Keluarga menuduh bahwa pasien, yang bernama Yuliarni, diabaikan oleh petugas dalam kondisi kritis. Kejadian tersebut terjadi sekitar siang hari, setelah keluarga melaporkan bahwa kondisi pasien sudah tampak memburuk tetapi tidak langsung ditangani secara cepat.

Menurut keterangan dari pihak rumah sakit, pasien tersebut dirawat di ruangan HCU Bedah (High Care Unit Bedah). Dalam klarifikasinya, rumah sakit menyebutkan bahwa selama perawatan, pasien terus dipantau secara intensif oleh dokter dan perawat. Tindakan seperti *suction* (pembersihan saluran napas atas karena penumpukan cairan) dilakukan secara berkala. Namun keluarga menilai bahwa terdapat jeda yang terlalu lama antara laporan kondisi buruk pasien dan intervensi dari petugas, yang menurut mereka turut memperburuk keadaan.

RSUP M. Djamil menyatakan bahwa memang terjadi shift pengganti petugas pada saat itu, dan petugas lama melaporkan kondisi pasien kepada petugas baru sebagai bagian dari prosedur transfer antar shift. .

Selain itu, pada tahun 2024 terjadi kasus yang kembali menyoroti kualitas pelayanan administrasi di RSUP Dr. M. Djamil Padang. Orang tua bayi bernama Khalif melaporkan rumah sakit tersebut ke Ombudsman Sumatera Barat karena merasa dipersulit saat mengurus kepulangan jenazah anaknya. Berdasarkan pemberitaan Antara News Sumbar, bayi Khalif sebelumnya dirawat selama beberapa hari di Ruang Rawat Inap Anak RSUP Dr. M. Djamil Padang sebelum akhirnya dinyatakan meninggal dunia. Keluarga menuturkan bahwa meskipun bayi telah dinyatakan meninggal sekitar pukul 09.00 WIB, jenazah baru dapat keluar

dari rumah sakit sekitar pukul 13.00 WIB. Keluarga juga mengungkapkan bahwa mereka diminta melalui serangkaian prosedur administrasi yang panjang, mulai dari mengurus dokumen ke kamar jenazah, ke bangsal, menunggu persetujuan dokter, hingga ke bagian keuangan.

Pihak rumah sakit menyatakan bahwa keterlambatan tersebut bukan karena penahanan jenazah terkait biaya, melainkan karena proses administrasi yang harus dilalui sesuai prosedur. Namun, fakta bahwa biaya perawatan mencapai sekitar Rp 24–25 juta dan pasien tidak ditanggung BPJS menambah tekanan psikologis bagi keluarga. Akhirnya, pihak direksi memutuskan untuk menanggung biaya perawatan dengan dana pribadi agar keluarga dapat segera membawa pulang jenazah.

Beberapa kasus tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pada ruang rawat inap bedah dan non bedah masih perlu mendapatkan perhatian serius. Kualitas pelayanan administrasi yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan keluarga pasien, bahkan ketika pelayanan medis telah diberikan dengan baik. Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Keller (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja layanan dengan harapannya. Dengan demikian, pelayanan administrasi yang lambat, kurang responsif, dan tidak komunikatif dapat memengaruhi tingkat kepuasan keluarga pasien secara keseluruhan.

Pasien BPJS Kesehatan dipilih sebagai fokus penelitian karena mayoritas pasien rawat inap di RSUP Dr. M. Djamil Padang merupakan peserta BPJS. Selain itu, prosedur administrasi pasien BPJS pada ruang rawat inap bedah dan non bedah

relatif lebih kompleks dibandingkan pasien umum karena melibatkan proses verifikasi kepesertaan, penerbitan Surat Eligibilitas Peserta (SEP), pengurusan tindakan medis, hingga penyelesaian klaim pembiayaan. Kompleksitas tersebut membuat pasien dan keluarga pasien BPJS memiliki pengalaman yang lebih lengkap dalam menilai kualitas pelayanan administrasi rumah sakit.

Prosedur administrasi yang panjang juga membuka peluang munculnya masalah pelayanan seperti keterlambatan, antrian panjang, kesalahan input data, atau kurangnya kejelasan informasi dari petugas. Situasi tersebut menjadi momen penting bagi keluarga pasien untuk menilai kualitas pelayanan administrasi. Dengan mengambil pasien BPJS sebagai fokus penelitian, data yang diperoleh akan memberikan gambaran yang lebih akurat tentang bagaimana kualitas pelayanan administrasi memengaruhi kepuasan keluarga pasien. Hasil penelitian ini juga akan lebih bermanfaat bagi pihak manajemen rumah sakit, karena rekomendasi yang dihasilkan dapat langsung digunakan untuk memperbaiki sistem pelayanan administrasi yang melibatkan mayoritas pasien.

Selain memilih pasien BPJS, penelitian ini juga secara khusus berfokus pada pasien rawat inap. Layanan rawat inap bedah dan non bedah dipilih karena kedua jenis pelayanan tersebut memiliki karakteristik administrasi yang berbeda namun sama-sama memerlukan koordinasi pelayanan yang baik. Pada ruang rawat inap bedah, pelayanan administrasi berkaitan erat dengan jadwal operasi, persetujuan tindakan, serta kebutuhan administrasi pasca operasi. Sementara pada ruang rawat inap non bedah, pelayanan administrasi lebih banyak berkaitan dengan proses observasi, pemeriksaan lanjutan, terapi, serta perpindahan ruang perawatan sesuai

kondisi pasien. Kedua ruang rawat inap tersebut memberikan pengalaman administrasi yang lebih panjang dan kompleks bagi keluarga pasien dibandingkan layanan rawat jalan. Alur pelayanan yang panjang ini memberikan pengalaman yang lebih lengkap kepada keluarga pasien dalam menilai kualitas pelayanan administrasi, mulai dari kecepatan dan ketepatan pelayanan hingga keramahan dan sikap petugas (Kemenkes RI, 2022).

Selain itu, pada layanan rawat inap, ketepatan waktu dan kejelasan proses administrasi menjadi aspek yang sangat krusial. Keterlambatan dalam administrasi, seperti lambatnya proses pemindahan ruang atau penyelesaian klaim, dapat menyebabkan ketidaknyamanan bahkan kerugian bagi pasien dan keluarganya, seperti tertundanya kepulangan pasien atau tambahan biaya rawat inap. Oleh karena itu, dengan memfokuskan penelitian pada pasien rawat inap BPJS, peneliti dapat menangkap pengalaman yang lebih mendalam dan komprehensif mengenai kualitas pelayanan administrasi. Hal ini akan menghasilkan data yang lebih valid dan bermanfaat sebagai dasar rekomendasi perbaikan mutu pelayanan administrasi rumah sakit secara keseluruhan.

Kinerja pelayanan administrasi yang tidak memenuhi standar dalam salah satu dimensi tersebut dapat menurunkan kepuasan keluarga pasien, meskipun indikator pelayanan medis sudah baik. Hal ini diperkuat oleh penelitian Gunawan & Saragih (2019) yang menunjukkan bahwa inovasi dan kualitas layanan administrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan keluarga pasien di fasilitas kesehatan.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah perasaan

senang atau kecewa yang muncul dari hasil evaluasi seseorang terhadap kinerja suatu produk atau jasa yang dibandingkan dengan harapannya. Artinya, meskipun pelayanan medis telah memenuhi standar, pengalaman negatif dalam pelayanan administrasi seperti proses pendaftaran yang lambat, kurangnya informasi yang jelas, atau sikap tidak ramah dari petugas, dapat menurunkan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Lebih lanjut, menurut Parasuraman et al., (1988) dalam model SERVQUAL menyebutkan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama, yaitu:

1. Tangibles (Berwujud): meliputi sarana prasarana, peralatan, dan penampilan petugas;
2. Reliability (Kehandalan): kemampuan memberikan layanan secara akurat dan tepat waktu;
3. Responsiveness (Respon/Ketanggapan): kesiapan membantu dan merespons kebutuhan pelanggan;
4. Assurance (Jaminan): pengetahuan, kompetensi, dan sikap sopan dari petugas;
5. Empathy (Empati): perhatian yang bersifat individual terhadap pengguna layanan.

Jika salah satu dari dimensi tersebut tidak terpenuhi dalam proses pelayanan administrasi, maka besar kemungkinan kepuasan keluarga pasien akan menurun. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi yang tidak konsisten atau kurang optimal dapat menjadi penyebab fluktuasi nilai kepuasan dari waktu ke waktu.

Menurut Tjiptono (2008), pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang

mampu memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Pelayanan yang tidak konsisten dapat menciptakan *service gap* antara ekspektasi dan realisasi, yang pada akhirnya berujung pada ketidakpuasan pengguna layanan. Dalam konteks rumah sakit, pelayanan administrasi merupakan garda terdepan dalam interaksi antara rumah sakit dengan pasien dan keluarganya, sehingga citra pelayanan yang baik sangat tergantung pada kualitas pelayanan administrasi yang diberikan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan administrasi pada ruang rawat inap bedah dan non bedah memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan keluarga pasien di RSUP Dr. M. Djamil Padang. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap bedah dan non bedah di RSUP Dr. M. Djamil Padang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan administrasi rumah sakit serta menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pihak manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan keluarga pasien.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan keluarga pasien rawa inap di RSUP Dr. M. Djamil Padang. Penelitian akan mengevaluasi dimensi kualitas pelayanan, seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik (*tangible*), untuk memberikan rekomendasi yang dapat mencegah kejadian serupa di masa depan serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi secara keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh

kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap di RSUP Dr. M. Djamil Padang. Dengan memfokuskan pada berbagai aspek pelayanan administrasi, seperti kecepatan layanan, kejelasan informasi, dan respons terhadap keluhan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konkret untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di rumah sakit.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan strategi-strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan keluarga pasien, sehingga RSUP Dr. M. Djamil Padang dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya dan mencegah terulangnya insiden-insiden serupa di masa mendatang. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan di Indonesia, khususnya dalam konteks pelayanan administrasi di rumah sakit.

Dengan demikian, penting dilakukan penelitian yang fokus menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan keluarga pasien di RSUP Dr. M. Djamil Padang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi pihak manajemen rumah sakit dalam menyempurnakan sistem administrasi yang lebih tanggap, akurat, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan, maka identifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Ketidakpuasan keluarga pasien terhadap pelayanan administrasi di RSUP Dr. M. Djamil Padang mencuat akibat adanya keluhan tentang pengabaian

pelayanan yang diduga menyebabkan kematian pasien serta kejadian tragis yang menimpa beberapa pasien.

2. Kualitas pelayanan administrasi yang meliputi proses pendaftaran, waktu tunggu, komunikasi, dan penanganan keluhan pasien dianggap belum optimal, yang berdampak negatif terhadap persepsi dan kepuasan keluarga pasien.
3. Respons rumah sakit dalam menangani situasi darurat seperti yang dialami beberapa pasien menunjukkan adanya kelemahan dalam prosedur keselamatan dan penanganan cepat, yang memperburuk tingkat kepuasan keluarga pasien.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus dan terarah maka penelitian ini dibatasi dan terfokus di RSUP Dr. M. Djamil Padang. Data akan dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada keluarga pasien rawat inap Bedah dan Non Bedah di RSUP Dr. M. Djamil Padang yang telah mendapatkan pelayanan administrasi di rumah sakit tersebut.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan Batasan Masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan administrasi di RSUP Dr. M. Djamil Padang menurut persepsi keluarga pasien?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien di RSUP Dr. M. Djamil Padang?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan administrasi di RSUP Dr. M. Djamil Padang berdasarkan persepsi keluarga pasien.
2. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien di RSUP Dr. M. Djamil Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Diharapkan penelitian ini akan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan, khususnya dalam konteks kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan Keluarga pasien.
- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar teori bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan administrasi dan kepuasan keluarga pasien di rumah sakit, baik di Indonesia maupun di luar negeri.
- c. Penulis berharap penelitian ini dapat membantu dalam penyempurnaan model dan konsep mengenai hubungan antara kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan keluarga pasien, yang dapat digunakan oleh akademisi dan praktisi di bidang kesehatan.
- d. Penelitian ini juga dapat menambah wawasan pengetahuan yang dapat dijadikan acuan dan bahan perbandingan bagi penelitian lain yang tertarik dalam melakukan penelitian yang serupa mengenai Pengaruh

Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien di RSUP
Dr. M. Djamil Padang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi RSUP Dr. M. Djamil Padang

- 1) Penulis berharap penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan bahan pengembangan untuk mengoptimalkan Kualitas Pelayanan Administrasi di RSUP Dr. M. Djamil Padang.
- 2) Penelitian ini diharapkan mampu mengatasi tantangan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di RSUP Dr. M. Djamil Padang.
- 3) Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi acuan bagi RSUP Dr. M. Djamil Padang dalam meningkatkan kepuasan keluarga pasien melalui perbaikan sistem pelayanan administrasi.

b. Bagi Pengguna Layanan

- 1) Penulis berharap penelitian ini dapat membantu pengguna layanan, khususnya keluarga pasien, dalam memperoleh pelayanan administrasi yang lebih efisien, transparan, dan responsif, sehingga mengurangi beban emosional dan meningkatkan kepuasan mereka.
- 2) Penulis berharap hasil penelitian ini dapat meningkatkan kepercayaan keluarga pasien terhadap RSUP Dr. M. Djamil Padang, sehingga mereka merasa lebih nyaman dan puas dengan layanan yang diberikan.

- 3) Penulis berharap penelitian ini dapat mengidentifikasi kendala yang sering dihadapi keluarga pasien dalam proses administrasi, sehingga dapat dicari solusi yang efektif untuk meningkatkan kenyamanan mereka.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap di RSUP Dr. M. Djamil Padang*, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran Kualitas pelayanan administrasi di RSUP Dr. M. Djamil Padang menurut persepsi keluarga pasien secara umum berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata seluruh dimensi SERVQUAL yang berada di atas nilai 3,90, yaitu dimensi tangible (4,14), reliability (3,91), responsiveness (4,05), assurance (4,20), dan empathy (4,11). Dimensi assurance merupakan aspek dengan penilaian tertinggi, yang menunjukkan tingginya kepercayaan keluarga pasien terhadap kompetensi dan sikap petugas administrasi, sedangkan dimensi reliability memiliki nilai terendah meskipun tetap berada pada kategori baik, sehingga masih memerlukan peningkatan dalam aspek ketepatan waktu dan konsistensi pelayanan.
2. Kualitas pelayanan administrasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien di RSUP Dr. M. Djamil Padang. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji regresi linier sederhana yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 5,363 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$) serta koefisien regresi sebesar 0,479. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,209 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi memberikan kontribusi

sebesar 20,9% terhadap kepuasan keluarga pasien, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan keluarga pasien, namun peningkatan kepuasan secara optimal memerlukan perbaikan yang menyeluruh dan terintegrasi pada seluruh aspek pelayanan rumah sakit.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi RSUP Dr. M. Djamil Padang

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap di RSUP Dr. M. Djamil Padang, pihak rumah sakit disarankan untuk mempertahankan serta terus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang telah berada pada kategori baik. Perhatian khusus perlu diberikan pada dimensi reliability yang memperoleh nilai terendah dibandingkan dimensi SERVQUAL lainnya, terutama terkait ketepatan waktu pelayanan, kejelasan prosedur, serta konsistensi dalam pemberian layanan administrasi. Selain itu, rumah sakit diharapkan dapat secara rutin melakukan evaluasi kinerja dan memberikan pelatihan kepada petugas administrasi guna meningkatkan kompetensi, sikap profesional, serta kemampuan komunikasi interpersonal. Mengingat kualitas pelayanan administrasi hanya berkontribusi sebesar 20,9% terhadap kepuasan keluarga pasien, pihak rumah sakit juga perlu memperhatikan faktor-faktor lain di luar pelayanan administrasi, seperti fasilitas

pendukung, sistem pelayanan rumah sakit, dan kenyamanan lingkungan guna meningkatkan kepuasan keluarga pasien secara optimal.

2. Bagi Keluarga Pasien

Bagi keluarga pasien, diharapkan dapat berperan aktif dalam mengikuti prosedur pelayanan administrasi yang telah ditetapkan serta menjalin komunikasi yang baik dengan petugas administrasi agar proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Keluarga pasien juga disarankan untuk memanfaatkan sarana penyampaian saran dan keluhan yang disediakan oleh rumah sakit sebagai bentuk partisipasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi di masa mendatang.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan keluarga pasien, seperti kualitas pelayanan medis, fasilitas rumah sakit, sistem antrian, maupun faktor psikologis dan emosional keluarga pasien. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode dan teknik analisis yang lebih beragam, seperti regresi linier berganda atau pendekatan kualitatif, serta memperluas lokasi dan jumlah responden penelitian agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan memiliki daya generalisasi yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdhal, M. F. (2021). Pengaruh city branding “Kota Santri dan Ulama” terhadap minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Parepare. Skripsi, IAIN Parepare.
- Anggreni, D. (2022). Buku ajar. STIKes Majapahit Mojokerto.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- BPJS Kesehatan. (2023). Jumlah peserta BPJS Kesehatan capai 267,31 juta orang hingga akhir tahun 2023. BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2023). Laporan statistik peserta dan pemanfaatan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). BPJS Kesehatan.
- Engkus. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2).
- Gunawan, Y. I., & Saragih, M. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(1), 33.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2009). *Basic econometrics* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups (INA-CBGs).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Profil kesehatan Indonesia 2022. Kementerian Kesehatan RI.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode riset untuk bisnis dan ekonomi*. Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2015). *Praktikum metode riset bisnis*. Salemba Empat.
- Mahfudhoh, & Muslimin, I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Restu Putra, H., Pebrianto, Y., & Sudrartono, T. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan ahli waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(3), 1984–1903.
- Sari, R. A., & Armianti. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam, 2, 374–386.
- Sitanggang, R., Raka, A. A. G., & Made Mardika, D. I. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar.
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada bagian pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Visionida*, 7(1), 15–21.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian bisnis*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). Metodologi penelitian. Pustaka Baru Press.
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep populasi dan sampling serta pemilihan partisipan ditinjau dari penelitian ilmiah pendidikan. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36.
- Tamara, N. I., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, 6(4), 3523–3532.
- Tim Redaksi KBBI. (2025). Pengaruh. <https://kbbi.web.id/pengaruh>. Diakses 15 Januari 2025.
- RSUP Dr. M. Djamil Padang. (2025). Situs resmi RSUP Dr. M. Djamil Padang. <https://rsdjamil.co.id>. Diakses 26 Desember 2025.