



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perilaku Petugas terhadap Kepuasan Pasien pada Layanan Administrasi di Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali

Yellow Tarna Tasya Olivia^{1*}, Puguh Ika Listyorini², Hesty Latifa Noor³
(^{1,2,3})(Administrasi Rumah Sakit, Universitas Duta Bangsa)

Abstract. *Patient satisfaction is an essential indicator of hospital service quality, particularly in administrative services as the patient's first point of contact. This study aimed to analyze the effect of service quality and staff behavior on patient satisfaction at the administrative unit of Hidayah General Hospital Boyolali. A quantitative approach with an analytical observational cross-sectional design was employed. A total of 385 patients were selected using quota sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using Spearman's Rank Correlation and ordinal logistic regression. The results showed that 89.1% of respondents perceived service quality as good, 81.0% rated staff behavior as good, and 79.0% were satisfied with the administrative services. Bivariate analysis revealed significant relationships between service quality and patient satisfaction ($r=0.500$; $p=0.001$) and between staff behavior and patient satisfaction ($r=0.516$; $p=0.001$). Ordinal logistic regression indicated that both service quality and staff behavior significantly influenced patient satisfaction ($p<0.05$), with staff behavior emerging as the strongest predictor. Continuous improvements in service quality and staff behavior are therefore essential to enhance patient satisfaction with hospital administrative services.*

Keywords: *Service quality, Staff behavior, Patient satisfaction, Administrative services, Hospital.*

Abstrak. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit, khususnya pada layanan administrasi yang menjadi kontak awal pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan perilaku petugas terhadap kepuasan pasien pada layanan administrasi di Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain observasional analitik cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 385 pasien yang dipilih menggunakan teknik quota sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji Korelasi Rank Spearman serta regresi logistik ordinal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 89,1% responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik, 81,0% menilai perilaku petugas baik, dan 79,0% merasa puas terhadap layanan administrasi. Analisis bivariat menunjukkan kualitas pelayanan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($r=0,500$; $p=0,001$), demikian pula perilaku petugas ($r=0,516$; $p=0,001$). Analisis regresi logistik ordinal menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan perilaku petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p<0,05$), dengan perilaku petugas sebagai faktor yang paling dominan. Disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan perilaku petugas secara berkelanjutan dapat meningkatkan kepuasan pasien pada layanan administrasi rumah sakit.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Perilaku petugas, Kepuasan pasien, Layanan administrasi, Rumah sakit.

LATAR BELAKANG

Layanan administrasi rumah sakit merupakan bagian penting dari pelayanan nonmedis yang mendukung kelancaran operasional pelayanan kesehatan. Layanan ini meliputi pendaftaran pasien, pengelolaan data dan dokumen, verifikasi identitas, serta proses pembayaran dan pemulangan pasien. Unit administrasi, khususnya pendaftaran, menjadi pintu masuk utama sekaligus titik interaksi pertama dan terakhir pasien dengan rumah sakit, sehingga berperan dalam membentuk kesan awal serta kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Inaray et al., 2024; Marpaung & Chalidyanto, 2025).

Kepuasan pasien terbentuk melalui perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Proses administrasi yang sederhana, cepat, transparan, dan efisien akan meningkatkan kepuasan pasien, sedangkan prosedur yang rumit, waktu tunggu yang lama, dan informasi yang kurang jelas dapat menimbulkan ketidakpuasan meskipun pelayanan medis telah optimal (de la Garza-Carranza et al., 2024; Kristianti & Bahri, 2025). Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien melalui keakuratan pelayanan, responsivitas, jaminan, empati, serta fasilitas pendukung (Hartanti & Antonio, 2022). Kualitas tersebut juga dipengaruhi oleh perilaku petugas administrasi, seperti keramahan, kesopanan, komunikasi, empati, dan profesionalisme. Interaksi yang baik antara petugas dan pasien tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga berdampak pada kepuasan pasien dan citra rumah sakit (Mujiyati & Meirinawati, 2025).

Secara global, kepuasan pasien masih menjadi tantangan. Laporan *Public Satisfaction with the NHS and Social Care in 2024* menunjukkan bahwa hanya sekitar 21% masyarakat Inggris menyatakan puas terhadap layanan National Health Service (NHS), sedangkan sekitar 59% menyatakan tidak puas akibat sulitnya akses pelayanan, lamanya waktu tunggu, dan tingginya beban sistem kesehatan (Taylor et al., 2025). Sementara itu, di Indonesia tingkat kepuasan pasien rawat inap mengalami peningkatan dari 68,5% pada tahun 2021 menjadi 70,3% pada tahun 2022. Survei Balitbangkes Kementerian Kesehatan juga menunjukkan kenaikan kepuasan dari 69,1% menjadi

71,2%, meskipun kualitas pelayanan rumah sakit masih perlu terus ditingkatkan (Hapsari et al., 2023).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien, tetapi belum banyak mengkaji perilaku petugas sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan (Sari, 2023). Penelitian lain hanya mendeskripsikan sikap petugas administrasi tanpa menganalisis pengaruhnya terhadap kepuasan pasien (Cahya et al., 2025), sedangkan penelitian Fhadilah et al. (2025) membandingkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada rumah sakit pemerintah dan swasta tanpa memfokuskan pada layanan administrasi serta perilaku petugas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan perilaku petugas terhadap kepuasan pasien pada layanan administrasi.

Berdasarkan Laporan Survei Kepuasan Pasien dan Keluarga Semester I Tahun 2025 di Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai 92%. Meskipun demikian, masih terdapat keluhan terkait kesediaan petugas membantu pasien, kejelasan informasi, serta kenyamanan fasilitas rumah sakit. Hasil studi pendahuluan juga menunjukkan adanya keluhan mengenai lamanya proses administrasi rawat inap, kurangnya pemahaman pasien terhadap alur administrasi, serta ketidaksesuaian informasi yang diterima dari petugas. Selain itu, kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman turut memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi di Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya kualitas pelayanan administrasi dan perilaku petugas dalam berinteraksi dengan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perilaku Petugas terhadap Kepuasan Pasien pada Layanan Administrasi di Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali" sebagai dasar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain observasional analitik melalui rancangan cross-sectional. Desain ini dipilih karena pengukuran variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan perilaku petugas, serta variabel dependen berupa kepuasan pasien dilakukan pada waktu yang sama tanpa adanya

intervensi dari peneliti. Pendekatan kuantitatif memungkinkan pengukuran hubungan antarvariabel secara objektif menggunakan data numerik yang dianalisis dengan teknik statistik untuk menguji hipotesis penelitian. Desain cross-sectional banyak digunakan dalam penelitian pelayanan kesehatan karena mampu menggambarkan hubungan antarvariabel secara efisien pada satu periode pengamatan (Rahmatia et al., 2025; Hafiz et al., 2026).

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali pada tahun 2026 dengan subjek penelitian berupa pasien rawat jalan dan rawat inap yang memperoleh layanan administrasi rumah sakit. Populasi penelitian berjumlah 3.460 pasien berdasarkan data kunjungan bulan Desember 2025. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Lemeshow sehingga diperoleh 385 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik quota sampling hingga jumlah responden yang ditentukan terpenuhi. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner terstruktur menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas pelayanan, perilaku petugas, dan kepuasan pasien. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari profil rumah sakit, laporan kunjungan pasien, serta dokumen pendukung yang berkaitan dengan penelitian. Penggunaan kuesioner sebagai instrumen penelitian merupakan metode yang umum digunakan untuk mengukur persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan administrasi rumah sakit.

Variabel kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sedangkan variabel perilaku petugas diukur melalui aspek pengetahuan, sikap, serta praktik atau tindakan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi. Kepuasan pasien diukur berdasarkan persepsi responden terhadap pelayanan administrasi yang diterima selama memperoleh layanan di rumah sakit. Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas untuk memastikan setiap butir pertanyaan mampu mengukur konstruk penelitian secara konsisten. Pendekatan SERVQUAL masih menjadi model yang banyak digunakan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan rumah sakit karena mampu menggambarkan pengalaman pasien secara komprehensif.

Analisis data dilakukan secara bertahap meliputi analisis univariat, bivariat, dan multivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi setiap variabel penelitian. Hubungan antara kualitas

pelayanan maupun perilaku petugas dengan kepuasan pasien dianalisis menggunakan uji Korelasi Rank Spearman karena data berskala ordinal. Selanjutnya, pengaruh simultan kedua variabel independen terhadap kepuasan pasien dianalisis menggunakan regresi logistik ordinal untuk mengidentifikasi variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien. Seluruh pengujian statistik menggunakan tingkat signifikansi 5% ($\alpha=0,05$). Regresi logistik ordinal merupakan metode yang sesuai untuk menganalisis variabel dependen berskala ordinal serta banyak diterapkan dalam penelitian kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan perilaku petugas terhadap kepuasan pasien pada layanan administrasi di Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain observasional analitik dan pendekatan *cross-sectional*. Sebanyak 385 pasien rawat jalan dan rawat inap yang telah menyelesaikan proses administrasi menjadi responden penelitian. Seluruh kuesioner memenuhi kriteria analisis sehingga tidak terdapat *missing value*. Analisis data dilakukan melalui analisis deskriptif, uji normalitas, uji Korelasi Rank Spearman, dan regresi logistik ordinal.

Hasil penelitian disajikan secara objektif untuk menggambarkan kualitas pelayanan, perilaku petugas, dan kepuasan pasien berdasarkan data empiris, kemudian dilanjutkan dengan pengujian statistik untuk menganalisis hubungan dan pengaruh antarvariabel penelitian.

Karakteristik Distribusi Variabel Penelitian

Distribusi responden berdasarkan variabel penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Variabel Penelitian

Variabel	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Kepuasan Pasien	Cukup Puas	81	21,0
	Puas	304	79,0
Kualitas Pelayanan	Cukup	42	10,9

Variabel	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
	Baik	343	89,1
Perilaku Petugas	Cukup	73	19,0
	Baik	312	81,0
Total		385	100

Sumber: Data Primer, Hasil Pengolahan Data SPSS Tahun 2026.

Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap seluruh variabel penelitian. Pada variabel kualitas pelayanan, sebanyak 343 responden (89,1%) menilai pelayanan dalam kategori baik dan 42 responden (10,9%) dalam kategori cukup, yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi telah memenuhi harapan mayoritas pasien.

Pada variabel perilaku petugas, sebanyak 312 responden (81,0%) memberikan penilaian baik dan 73 responden (19,0%) menilai cukup baik. Tidak ada responden yang memberikan penilaian kurang, sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas administrasi telah memberikan pelayanan yang ramah, sopan, komunikatif, dan profesional.

Sementara itu, variabel kepuasan pasien menunjukkan bahwa 304 responden (79,0%) berada pada kategori puas dan 81 responden (21,0%) pada kategori cukup puas, tanpa adanya responden yang menyatakan tidak puas. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, perilaku petugas, dan kepuasan pasien berada pada kategori baik, yang mencerminkan penyelenggaraan pelayanan administrasi yang optimal.

Hasil Analisis Kualitas Pelayanan

Penilaian terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memberikan persepsi positif terhadap pelayanan administrasi yang diterima. Sebanyak 343 responden (89,1%) menilai kualitas pelayanan berada pada kategori baik, sedangkan 42 responden (10,9%) menilai cukup baik. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang terhadap kualitas pelayanan.

Temuan tersebut menggambarkan bahwa pelayanan administrasi telah memenuhi sebagian besar indikator kualitas pelayanan, meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati

(*empathy*). Tingginya proporsi responden yang memberikan penilaian baik menunjukkan bahwa proses administrasi telah berjalan sesuai prosedur, petugas mampu memberikan informasi yang diperlukan pasien, serta pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat sesuai kebutuhan pengguna layanan.

Walaupun demikian, masih terdapat sekitar sepersepuluh responden yang memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek pelayanan yang masih dapat ditingkatkan agar kualitas pelayanan semakin optimal, terutama pada aspek kecepatan pelayanan, ketepatan penyampaian informasi, dan efisiensi proses administrasi.

Hasil Analisis Perilaku Petugas

Distribusi penilaian terhadap perilaku petugas menunjukkan kecenderungan yang sangat positif. Sebanyak 312 responden (81,0%) menilai perilaku petugas berada pada kategori baik, sedangkan 73 responden (19,0%) memberikan penilaian cukup. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang terhadap perilaku petugas.

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa petugas administrasi telah mampu menunjukkan perilaku pelayanan yang profesional selama berinteraksi dengan pasien. Sikap ramah, sopan, komunikatif, serta kesediaan membantu pasien menjadi faktor yang memperoleh apresiasi positif dari responden.

Temuan ini juga memperlihatkan bahwa kualitas interaksi interpersonal antara petugas dan pasien telah berlangsung dengan baik. Dalam pelayanan administrasi rumah sakit, perilaku petugas merupakan aspek yang sangat penting karena menjadi pengalaman pertama yang dirasakan pasien ketika memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, tingginya penilaian terhadap perilaku petugas menjadi indikator bahwa pelayanan administrasi telah berorientasi pada kebutuhan pasien.

Hasil Analisis Kepuasan Pasien

Distribusi kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali. Sebanyak 304 responden (79,0%) berada pada kategori puas, sedangkan 81 responden (21,0%) berada pada kategori cukup puas. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima.

Persentase kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan administrasi rumah sakit telah mampu memenuhi harapan mayoritas pasien. Kepuasan tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh proses administrasi yang berjalan dengan baik, tetapi juga oleh kualitas komunikasi petugas, kemudahan memperoleh informasi, serta kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung.

Walaupun mayoritas responden telah merasa puas, masih terdapat sekitar satu perlima responden yang berada pada kategori cukup puas. Kondisi ini menunjukkan adanya peluang bagi rumah sakit untuk terus meningkatkan mutu pelayanan administrasi sehingga tingkat kepuasan pasien dapat meningkat secara lebih optimal pada masa mendatang.

Hasil Uji Normalitas

Sebelum dilakukan pengujian hubungan antarvariabel, terlebih dahulu dilakukan uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov–Smirnov Test. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,005	Tidak normal
Perilaku Petugas	0,001	Tidak normal
Kepuasan Pasien	0,001	Tidak normal

Sumber: Data Primer, Hasil Pengolahan Data SPSS Tahun 2026.

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian, data penelitian tidak berdistribusi normal sehingga analisis hubungan antarvariabel dilakukan menggunakan uji nonparametrik Korelasi Rank Spearman.

Hasil Uji Korelasi Rank Spearman

Pengujian bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan perilaku petugas terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Korelasi Rank Spearman

Variabel Bebas	Variabel Terikat	r	Sig.
Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien	0,500	0,001
Perilaku Petugas	Kepuasan Pasien	0,516	0,001

Sumber: Data Primer, Hasil Pengolahan Data SPSS Tahun 2026.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien ($r = 0,500$; $p = 0,001$). Nilai koefisien tersebut menunjukkan hubungan dengan kekuatan sedang, sehingga semakin baik kualitas pelayanan administrasi maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Perilaku petugas juga memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pasien dengan koefisien korelasi sebesar 0,516 dan tingkat signifikansi 0,001. Nilai tersebut sedikit lebih tinggi dibandingkan hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, yang mengindikasikan bahwa perilaku petugas mempunyai hubungan yang relatif lebih kuat dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil Analisis Regresi Logistik Ordinal

Analisis multivariat menggunakan regresi logistik ordinal untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan perilaku petugas terhadap kepuasan pasien. Hasil *Model Fitting Information* menunjukkan model layak digunakan dengan nilai Chi-Square sebesar 119,240 ($p = 0,001$) serta penurunan nilai -2 Log Likelihood dari 135,796 menjadi 16,556. Uji *Goodness of Fit* juga menunjukkan model memiliki kesesuaian yang baik dengan nilai Pearson sebesar 0,165 dan Deviance sebesar 0,149 ($p > 0,05$).

Nilai Nagelkerke sebesar 0,414 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan perilaku petugas mampu menjelaskan 41,4% variasi kepuasan pasien, sedangkan 58,6% dipengaruhi faktor lain di luar model. Hasil regresi menunjukkan kualitas pelayanan ($\beta = -2,099$; Wald = 20,437; $p = 0,001$) dan perilaku petugas ($\beta = -2,300$; Wald = 45,762; $p = 0,001$) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan perilaku petugas sebagai variabel yang paling dominan. Secara keseluruhan, kedua variabel merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien pada layanan administrasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan perilaku petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada layanan administrasi di Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali. Uji Korelasi Rank Spearman menunjukkan hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien ($r = 0,500$; $p = 0,001$) serta perilaku petugas dengan kepuasan pasien ($r = 0,516$; $p = 0,001$). Analisis regresi logistik ordinal juga menunjukkan bahwa kedua variabel secara simultan berpengaruh signifikan ($p < 0,05$), dengan perilaku petugas sebagai faktor yang paling dominan. Nilai Nagelkerke sebesar 0,414 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 41,4% variasi kepuasan pasien, sedangkan 58,6% dipengaruhi faktor lain di luar model. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan administrasi sekaligus kualitas interaksi antara petugas dan pasien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan administrasi, semakin tinggi kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi tidak hanya berfungsi sebagai proses administratif, tetapi juga menjadi bagian dari *patient experience* yang membentuk persepsi terhadap mutu rumah sakit.

Berdasarkan teori SERVQUAL, kualitas pelayanan diukur melalui dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pada penelitian ini, kualitas pelayanan administrasi dinilai baik, ditandai dengan prosedur yang jelas, pelayanan yang cepat, informasi yang akurat, serta kesiapan petugas membantu pasien. Temuan ini sejalan dengan Alfarizi dan Ngatindriatun (2022) serta Marpaung dan Chalidyanto (2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi, kecepatan pelayanan, keramahan petugas, kejelasan informasi, dan efisiensi administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan administrasi melalui penyederhanaan prosedur, pengurangan waktu tunggu, dan digitalisasi layanan perlu terus dilakukan.

Pengaruh Perilaku Petugas terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku petugas merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Perilaku yang ramah, sopan, empati, komunikatif, dan responsif menjadi pengalaman awal yang membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

Temuan ini sejalan dengan Prakoeswa et al. (2022) yang menyatakan bahwa kompetensi petugas, komunikasi yang efektif, serta respons terhadap kebutuhan pasien meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Hasil ini juga didukung oleh Guspianto et al. (2022), yang menjelaskan bahwa kualitas komunikasi dan pelayanan meningkatkan *patient value*, sehingga mendorong kepuasan dan keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan. Selain itu, hasil meta-analisis menunjukkan bahwa administrasi rumah sakit yang profesional berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan *soft skills* petugas melalui pelatihan komunikasi, *service excellence*, empati, dan etika pelayanan perlu menjadi perhatian rumah sakit.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perilaku Petugas terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan perilaku petugas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai Nagelkerke sebesar 0,414 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 41,4% variasi kepuasan pasien, sedangkan 58,6% dipengaruhi faktor lain, seperti waktu tunggu, fasilitas, sistem antrean, akses informasi, biaya, teknologi informasi, kualitas pelayanan medis, dan karakteristik pasien.

Temuan ini sejalan dengan berbagai kajian sistematis yang menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, komunikasi petugas, efisiensi administrasi, fasilitas, waktu tunggu, kepercayaan pasien, serta pengalaman pelayanan secara keseluruhan. Pendekatan *patient-centered care* menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Hasil penelitian ini juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi merupakan bagian penting dari mutu pelayanan rumah sakit, sehingga peningkatannya menjadi investasi strategis untuk meningkatkan kepuasan pasien dan daya saing rumah sakit.

Implikasi Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini memperluas pemahaman bahwa perilaku petugas memiliki kontribusi yang sama pentingnya bahkan lebih dominan dibandingkan aspek prosedural dalam pelayanan administrasi rumah sakit. Dengan demikian, kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh efisiensi sistem pelayanan, tetapi juga oleh kualitas interaksi interpersonal yang dibangun antara petugas dan pasien.

Secara praktis, hasil penelitian memberikan masukan bagi manajemen Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali untuk terus meningkatkan mutu pelayanan administrasi melalui penyederhanaan prosedur, pengembangan sistem administrasi berbasis digital, pengurangan waktu tunggu, peningkatan kompetensi komunikasi petugas, evaluasi berkala terhadap kepuasan pasien, serta pengembangan budaya pelayanan yang berorientasi pada pasien. Implementasi strategi tersebut diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekaligus memperkuat citra rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Di sisi lain, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dilakukan hanya melalui pembaruan sistem administrasi, tetapi juga memerlukan pengembangan sumber daya manusia. Pelatihan komunikasi, pelayanan prima, empati, dan manajemen hubungan dengan pasien perlu menjadi bagian dari program pengembangan kompetensi petugas administrasi agar mutu pelayanan dapat meningkat secara berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan perilaku petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada layanan administrasi di Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali. Kualitas pelayanan administrasi yang baik, didukung oleh perilaku petugas yang profesional, ramah, responsif, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien, mampu meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan administrasi tidak hanya bergantung pada efektivitas sistem dan prosedur pelayanan, tetapi juga pada kualitas interaksi antara petugas dengan

pasien sebagai bagian dari implementasi pelayanan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*). Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu rumah sakit, menggunakan desain *cross-sectional*, serta hanya menganalisis dua variabel yang memengaruhi kepuasan pasien sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas. Oleh karena itu, rumah sakit disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi melalui penyederhanaan prosedur, optimalisasi sistem pelayanan, serta peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan komunikasi, pelayanan prima, dan etika pelayanan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melibatkan rumah sakit dengan karakteristik yang lebih beragam, menggunakan desain penelitian yang berbeda, serta menambahkan variabel lain seperti waktu tunggu, fasilitas pelayanan, biaya, pemanfaatan teknologi informasi, dan kualitas pelayanan tenaga kesehatan agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfarizi, M., & Ngatindriatun. (2022). Determinant factors of hospital service quality and patient satisfaction: Hospital logistics management approach. *Asian Management and Business Review*, 2(2), 121–138. <https://doi.org/10.20885/AMBR.vol2.iss2.art2>
- Ayura, B., Nasution, S. W., & Ginting, R. (2022). Comparative analysis of service quality on patient satisfaction levels in government and private hospitals in Medan City in 2022. *International Journal of Health and Pharmaceutical*, 4(1). <https://doi.org/10.51601/ijhp.v4i1.251>
- Cahya, W., Efkelin, R., & Chairunnisa, R. (2025). Gambaran sikap petugas administrasi terhadap pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Tahun 2025. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 9(2), 207–221. <https://doi.org/10.57214/jka.v9i2.957>
- de la Garza-Carranza, M. T., Calderón-Pérez, A., Reyes-Berlanga, M. L., & García-Torres, M. A. (2024). Quality service: SERVQUAL methodology and patient satisfaction in hospitals. *Horizonte Sanitario*, 23(1), 73–81. <https://doi.org/10.19136/hs.a23n1.5697>
- Fhadilah, A., Ginting, C. N., Wau, H., Mutia, M. S., Sciences, H., Prima, U., Sciences, H., & Indonesia, U. P. (2025). Difference in perceived quality of service and patient satisfaction between government and private hospital in Medan, Indonesia. *Jurnal Medika Udayana*, 14(11), 16–23.
- Gani, A. (2022). Literature review: The effect of service quality on patient satisfaction during the COVID-19 pandemic based on SERVQUAL scale. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 4(3), 352–363. <https://doi.org/10.36590/jika.v4i3.393>
- Hapsari, K., Sritmi, A., & Kartini, A. (2023). Inpatient satisfaction with hospital services in Indonesia: A systematic review. *Interdisciplinary Social Studies*, 3(2), 10–22. <https://doi.org/10.55324/iss.v3i2.563>

- Hartanti, L. K., & Antonio, F. (2022). The effect of service quality dimensions on hemodialysis patient satisfaction in Indonesia. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 50–59. <https://doi.org/10.20473/jaki.v10i1.2022.50-59>
- Inaray, A. C. P., Soewignyo, F., Sumanti, E. R., & Mandagi, D. W. (2024). Exploring the nexus between service quality, patient satisfaction, and recommendation intentions in faith-based hospital settings. *Ekuitas*, 8(3). <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2024.v8.i3.6527>
- Kawi, J. S., & Keni. (2024). Peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit umum daerah. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(2). <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i2.29670>
- Kristianti, T., & Bahri, S. (2025). Evaluation of hospital service quality with the SERVQUAL method approach and quality function deployment (QFD). *International Journal of Health, Economics, and Social Sciences*, 7(2).
- Marpaung, F. I., & Chalidyanto, D. (2025). The impact of hospital administration service quality on patient satisfaction in outpatient installation. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia*, 15(3), 153. <https://doi.org/10.33221/jiiki.v15i03.3828>
- Mujiyati, & Meirinawati. (2025). Hubungan komunikasi efektif petugas terhadap kepuasan pelanggan di tempat pendaftaran pasien rawat inap RSUD dr. Sayidiman Magetan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen*, 6(1), 26–36.
- Mursyid, P., Maidin, A., & Syamsuddin. (2022). The influence of price, service quality and relationship marketing on patient satisfaction in the outpatient installation of the Haji Hospital, South Sulawesi Province. *Journal of Asian Multicultural Research for Medical and Health Science Study*, 3(2). <https://doi.org/10.47616/jamrmhss.v3i2.292>
- Prakoeswa, C. R. S., Hidayah, N., & Dewi, A. (2022). A systematic review on hospital's patient satisfaction and loyalty in Indonesia. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 10(F), 1–9. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.10100>
- Radu, F., Radu, V., Turkeş, M. C., Ivan, O. R., & Tăbîrcă, A. I. (2022). A research of service quality perceptions and patient satisfaction: Case study of public hospitals in Romania. *The International Journal of Health Planning and Management*, 37(2), 1018–1048. <https://doi.org/10.1002/hpm.3375>
- Sari, A. M. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang*.
- Service quality in hospital inpatient care: SERVQUAL model approach. (2025). *African Journal of Primary Health Care & Family Medicine*.
- Setyaningrum, D., Sariatmi, A., & Arso, S. P. (2024). Patient satisfaction on hospital outpatient service quality based on the Donabedian model. *Journal of Public Health for Tropical and Coastal Region*, 7(3).
- Simangunsong, M., Pane, R., Manurung, A., & Tarigan, E. D. (2024). Analisis regresi logistik ordinal pada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Murni Teguh Medan. *Journal of Mathematics, Computations and Statistics*, 7(2).
- Taylor, E., Appleby, J., & Robertson, R. (2025). *Public satisfaction with the NHS and social care in 2024: Results from the British Social Attitudes Survey*. The King's Fund.
- Udriyah, Rizkian, D. I., Ridho, A., & Maghfuriyah, A. (2022). The effect of service quality on patient satisfaction at Jampang Kulon General Hospital, West Java

- Province. *Lead Journal of Economy and Administration*, 1(2). <https://doi.org/10.56403/lejea.v1i2.53>
- Wahyuni, W., Asna, A., & Hidayat, C. W. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien: Studi pada rumah sakit swasta di Kota Malang. *Management and Business Review*, 8(2). <https://doi.org/10.21067/mbr.v8i2.10610>
- Yunningsih, Y. (2022). Physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy of service quality on inpatient patient satisfaction: Study at a regional general hospital. *Journal of Resource Management, Economics and Business*, 1(2). <https://doi.org/10.58468/remics.v1i2.40>