



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

Hafidh Al Arief\*, Dasman Lanin

Universitas Negeri Padang

**Abstrak:** 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

DOI:

<https://doi.org/10.53697/emak.v7i3.3944>

\*Correspondence: Hafidh Al Arief

Email: [hafidhalarief@gmail.com](mailto:hafidhalarief@gmail.com)

Received: 03-01-2026

Accepted: 03-02-2026

Published: 03-03-2026



**Copyright:** © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** Administrative services are an important part of hospital services because they are the initial gateway for interaction and build an overall assessment of service quality by the patient's family. This study aims to analyze the effect of administrative service quality on the satisfaction of families of inpatients participating in BPJS at Dr. M. Djamil Padang General Hospital. The implementation of quantitative methods based on associative survey design was carried out in the study by collecting data via questionnaires to 106 participants were chosen using a simple random sampling method. The quality of administrative services was measured based on five dimensions of SERVQUAL (*tangible, empathy, responsiveness, reliability and assurance*). Measurement of patient family satisfaction used the Public Satisfaction Survey indicator according to Permenpan RB Number 14 of 2017. Descriptive analysis resulted in findings that the quality of administrative services was categorized as good, with the lowest average score on *reliability* and the highest on *assurance*. Meanwhile, the quality of administrative services had a significant and positive influence on patient family satisfaction based on a simple linear regression analysis with a value of  $\beta = 0.479$ ;  $t = 5.363$ ;  $p < 0.05$  and the relationship category is at a moderate level ( $R = 0.465$ ). The coefficient of determination ( $R^2$ ) is 0.209, indicating a 20.9% contribution of administrative service quality to patient family satisfaction. In conclusion, the quality of administrative service plays an important contribution to increasing patient family satisfaction at Dr. M. Djamil Padang General Hospital but still requires continuous improvement in administrative services, especially in the aspects of *reliability and timeliness* so that the satisfaction of inpatient families continues to increase and is consistent.

**Keywords:** administrative service quality, family satisfaction, inpatient services, SERVQUAL, BPJS Health

## Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan bentuk layanan publik yang memiliki peranan sangat penting karena berkaitan langsung dengan hajat hidup masyarakat. Dalam konteks pelayanan rumah sakit, prioritas perhatian bukan sekedar terletak pada aspek medis, namun juga aspek administratif, yang merupakan pintu masuk sekaligus representasi awal dari mutu pelayanan secara keseluruhan (Purwaningrum, 2020). Berdasarkan hal ini, kualitas pelayanan administrasi menjadi elemen kunci untuk mewujudkan persepsi baik dan kepuasan keluarga pasien. Dalam sistem kesehatan, kualitas dari pelayanan kesehatan memegang peran penting. Kualitas pelayanan publik, seperti kualitas dalam pelayanan administrasi di rumah sakit, harus mencerminkan akuntabilitas, efisiensi, transparansi, serta empati kepada pengguna layanan, terutama rumah sakit seperti RSUP Dr. M.Djamil Padang yang menjadi rujukan utama (Sari & Armiami, 2019). Tingkat kualitas pelayanan bukan semata memengaruhi pada kesehatan pasien, namun termasuk kepuasan keluarga pasien yang menerima layanan. Hal ini menjadi elemen kunci yang berpengaruh pada kepuasan pasien (Hasanah, et al, 2023). RSUP Dr. M.Djamil Padang 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. Dilansir dari kanal Ombudsman (2020), seorang bayi bernama Isyana Putri Aisyah, putri pasangan Fery Hermansyah dan Rydha dari Kota Pariaman, meninggal dunia setelah mendapatkan perawatan. Bayi tersebut awalnya mengalami tersedak setelah menyusui dan sempat dirawat di RS Aisyiyah Pariaman sebelum akhirnya dirujuk ke RSUP Dr. M. Djamil Padang karena pasien memerlukan penanganan yang lebih intensif. Tiba di rumah sakit, 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 (Ombudsman, 2020). Pada pukul 17.00 WIB, bayi tersebut kemudian dinyatakan meninggal dunia, 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 (Ombudsman, 2020).

Kasus viral lain pada tanggal 12 November 2023, terdapat video yang menampilkan petugas kesehatan pihak di rumah sakit ini "diamuk" oleh keluarga pasien (Merdeka.com, 2023). 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. Pemberitaan oleh Merdeka.com (2023) menyebutkan bahwa rumah sakit mengklarifikasi pasien tersebut dirawat di ruangan HCU Bedah (High Care Unit Bedah). Dalam keterangannya, rumah sakit menyebutkan bahwa perawat dan dokter

memantau pasien selama masa perawatan dengan intensif. Penangan medis 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 (Merdeka.com, 2023).

Selain itu, pada tahun 2019, terjadi kasus yang kembali menyoroti kualitas pelayanan administrasi di rumah sakit ini. 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 (2019), bayi Khalif sebelumnya dirawat selama beberapa hari di Ruang Rawat Inap Anak sebelum akhirnya dinyatakan meninggal dunia. Keluarga menuturkan bahwa meskipun bayi telah dinyatakan meninggal sekitar pukul 09.00 WIB di rumah sakit, jenazah baru dapat keluar di sekitar pukul 13.00 WIB. Keluarganya 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. Berdasarkan pemberitaan Antara News Sumbar (2019), 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. Tiga kasus tersebut memperlihatkan betapa pentingnya kualitas pelayanan administrasi yang meliputi ketepatan prosedur, kecepatan respon, dan komunikasi yang jelas dalam membentuk kepuasan keluarga pasien. Ketidakpuasan yang timbul berdampak pada citra lembaga dan berujung pada tuntutan formal seperti laporan ke Ombudsman, serta ketegangan emosional (Latupeirissa & Herawati, 2025). Insiden ini menyoroti perlunya perbaikan sistem dan sikap pelayanan administrasi, termasuk peningkatan pelatihan bagi petugas dalam hal empati, komunikasi efektif, dan responsivitas.

Penelitian ini dilakukan dengan pemilihan pasien BPJS Kesehatan sebagai sampel penelitian didasarkan pada fakta bahwa mayoritas pasien yang mendapatkan layanan di RSUP Dr. M. Djamil Padang merupakan peserta BPJS. Kondisi ini menjadikan pengalaman mereka paling representatif untuk menggambarkan kualitas layanan administrasi di rumah sakit tersebut. Prosedur administrasi relatif lebih kompleks untuk pasien BPJS dibandingkan pasien non-BPJS. Dilansir dari Panduan BPJS Kesehatan (2023), Pasien BPJS harus melalui tahapan verifikasi kepesertaan, pembuatan Surat Eligibilitas Peserta (SEP), serta proses klaim biaya yang memerlukan koordinasi baik antara pasien, keluarga pasien, dan petugas administrasi. Kompleksitas alur pelayanan ini menjadikan pasien BPJS sebagai kelompok yang tepat untuk dijadikan responden, karena mereka mengalami proses administrasi yang paling lengkap dan berpotensi menghadapi lebih banyak kendala yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan (BPJS Kesehatan, 2023).

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 (Miswara & Wibawa, 2019). Dengan mengambil pasien BPJS sebagai fokus penelitian, data yang dikumpulkan akan menghasilkan deskripsi 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 memiliki alur administrasi yang jauh lebih panjang dan kompleks dibandingkan rawat jalan. Pasien dan keluarga berinteraksi dengan petugas administrasi sejak proses pendaftaran, pengisian dokumen, penempatan ruang rawat, hingga pencatatan tindakan medis, pengurusan klaim BPJS, dan penyelesaian administrasi pada saat pasien pulang (Kemenkes RI, 2022). 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. 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 (Latupeirissa & Herawati, 2025). Oleh karena itu, dengan memfokuskan penelitian pada pasien rawat inap BPJS, peneliti dapat menangkap pengalaman yang lebih terperinci dan holistik terkait kualitas pelayanan administrasi. Ini akan menyediakan kevalidan data yang lebih tinggi 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. Selaras dengan penelitian Gunawan & Saragih (2019) dan Laila (2024) yang menyatakan persepsi positif pasien secara signifikan dipicu oleh kualitas layanan administrasi dan inovasi di fasilitas kesehatan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan ialah rasa kecewa atau kepuasan yang timbul akibat dari evaluasi seseorang pada pelayanan suatu jasa maupun produk 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, terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan, yakni:

1. *Tangibles* (Berwujud): memuat penampilan petugas, peralatan, dan sarana prasarana;
2. *Reliability* (Kehandalan): kecakapan menyediakan layanan dengan tepat dan akurat;

3. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan): kesiapan membantu dan merespons kebutuhan pelanggan;
4. *Empathy* (Empati): rasa peduli pada pengguna layanan secara individual.
5. *Assurance* (Jaminan): kompetensi, pengetahuan, dan sikap sopan dari petugas;

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 (Septyaningrum et al, 2024).

Menurut Tjiptono (2008), kualitas pelayanan berkaitan erat dengan konsistensi dalam pemenuhan harapan pelanggan. Pelayanan yang tidak konsisten dapat menciptakan *service gap* antara ekspektasi dan realisasi, sehingga menimbulkan ketidakpuasan pengguna layanan. Dalam konteks rumah sakit, pelayanan administrasi adalah gerbang interaksi antara pasien dan keluarganya dengan rumah sakit, sehingga citra pelayanan yang baik sangat tergantung pada kualitas pelayanan administrasi yang diberikan (Islami & Marulitua, 2024). Dengan demikian, meskipun capaian kepuasan pasien di rumah sakit ini berada di atas standar, penurunan nilai di beberapa semester mengindikasikan sistem pelayanan administrasi yang dijalankan memerlukan adanya evaluasi menyeluruh. Penelitian terkait ini penting dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan yang disediakan memuaskan secara kualitas dan konsisten dari waktu ke waktu, serta tidak sekedar mencapai standar kuantitatif.

Di RSUP Dr. M. Djamil Padang, beberapa insiden viral muncul di media massa seperti pengaduan keterlambatan administrasi saat menangani pasien gawat darurat atau kurangnya empati dari petugas saat proses pemulangan jenazah juga menegaskan bahwa aspek administratif tidak bisa diabaikan dalam membentuk citra dan kepuasan keluarga pasien. Tujuan penelitian ini berfokus kepada analisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan keluarga pasien rawa inap di RSUP Dr. M. Djamil Padang. Penelitian akan mengevaluasi dimensi kualitas pelayanan, seperti empati, respinsivitas, jaminan, keandalan, untuk memberikan rekomendasi yang dapat mencegah terjadinya hal yang mirip di masa mendatang serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi secara keseluruhan.

Penelitian ini juga memfokuskan pada berbagai aspek pelayanan administrasi, seperti kecepatan layanan, kejelasan informasi, dan respons terhadap keluhan. Harapannya peneliti mampu memberi kontribusi berupa rekomendasi strategis yang dapat diimplementasikan untuk memperbaiki kualitas layanan administrasi di rumah sakit melalui penelitian ini. Selanjutnya, berbagai strategi inovatif dan efektif diharapkan dapat diwujudkan untuk meningkatkan kepuasan keluarga pasien, sehingga RSUP Dr. M. Djamil Padang mampu menjaga dan mengoptimalkan pelayanannya serta mencegah terulangnya insiden-insiden serupa di masa mendatang. Penelitian ini juga bertujuan untuk berkontribusi mengembangkan ilmu manajemen pelayanan kesehatan di Indonesia, termasuk pelayanan administrasi di rumah sakit.

## Metodologi

Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti, maka jenis metode yang diimplementasikan berupa kuantitatif. Dikutip dari Anggreni (2022), metode kuantitatif ialah satu diantara metode yang diimplementasikan untuk memecahkan permasalahan penelitian dengan berdasarkan prinsip ilmiah yang bersifat sistematis, rasional, objektif terukur, serta konkret di mana hasil penelitiannya memuat angka yang dapat dianalisis dengan mengimplementasikan ilmu statistika. Metode kuantitatif dalam penelitian ini dilakukan melalui pendekatan survei. Metode kuantitatif survei diimplementasikan dengan pengumpulan data yang berasal dari responden melalui kuesioner atau survei. Fokus pada metode ini ialah mengumpulkan data secara numerik yang dapat diukur serta dianalisis dengan kaidah statistika.

Penelitian ini juga mengimplementasikan metode asosiatif yang berorientasi pada analisis untuk memahami hubungan antar variabel serta pengaruhnya (Sugiyono, 2018). Penelitian ini memuat variabel dependen berupa kepuasan keluarga pasien rawat inap di RSUP Dr. M. Djamil Padang dan variabel independen berupa kualitas pelayanan administrasi. Penelitian ini memfokuskan pada hubungan sebab akibat antara kedua variabel tersebut.

Lokasi penelitian bertempat di RSUP Dr. M. Djamil Padang. Dipilihnya lokasi tersebut didasarkan atas ketertarikan penulis untuk menganalisis keterhubungan antar kedua variabel yang diteliti. Lokasi penelitian mencakup area pelayanan administrasi rumah sakit yang melibatkan registrasi pasien, pengurusan berkas administrasi, dan pelayanan informasi.

Variabel penelitian dapat didefinisikan sebagai suatu sifat ataupun atribut dari kegiatan, objek, maupun orang yang berkarakteristik tertentu dan kemudian diteliti serta disimpulkan berdasarkan hasil oleh peneliti (Sugiyono, 2018). Penelitian ini memuat variabel independen (bebas) berupa kualitas pelayanan administrasi. Variabel ini yang menjadi penyebab munculnya variabel terikat dan mempengaruhinya. Pengukuran kualitas pelayanan administrasi didasarkan pada lima aspek SERVQUAL sesuai Parasuraman et al. (dalam Hardiansyah, 2011), yaitu *tangible* (berwujud), yang mencerminkan kemampuan institusi membuktikan keberadaannya melalui penampilan pegawai, penampilan sarana, dan prasarana teknologi dan perlengkapan; *realibility* (kehandalan) ialah kapasitas institusi dalam menyediakan pelayanan berdasarkan janji dengan konsisten, akurat, dan tepat waktu tanpa kesalahan; *responsiveness* (ketanggapan), dedikasi petugas dalam memberikan bantuan kepada pelanggan berupa informasi dan layanan yang jelas; *assurance* (jaminan) ialah kemampuan seorang petugas untuk menjalin hubungan dengan pelanggan berdasarkan rasa aman dan rasa percaya melalui komunikasi yang baik, kompetensi, dan kredibilitas; serta *empathy* (empati), yaitu kepedulian terhadap pengguna layanan atau pelanggan secara individual dengan mengidentifikasi kebutuhan dan preferensi mereka secara spesifik serta memberikan kemudahan dalam memperoleh pelayanan.

Sementara itu, variabel dependen (terikat) berupa kepuasan pasien di RSUP Dr. M. Djamil Padang. Mengacu pada PERMENPAN RB nomor 14 tahun 2017, kepuasan pasien diukur berdasarkan indikator survei kepuasan masyarakat yang memuat persyaratan

pelayanan, meliputi teknis dan administrasi yang wajib tercukupi; sarana dan prasarana, ketersediaan fasilitas penunjang baik fasilitas tidak bergerak seperti gedung ataupun fasilitas yang bergerak misalnya mesin dan komputer untuk sarana pendukung kelancaran proses pelayanan; masukkan saran dan pengaduan, yakni adanya pengelolaan pengaduan yang ditangani secara baik dan adanya tindak lanjut; perilaku pelaksana yakni etika dan sikap petugas pelayanan dalam menyediakan layanannya; kompetensi pelaksana yang mencakup pengalaman, keterampilan, keahlian, serta pengetahuan petugas; cakupan spesifikasi layanan yakni adanya standarisasi hasil pelayanan yang diterima oleh pelanggan; tarif ataupun biaya pelayanan yakni besaran biaya yang dibebankan sesuai dengan peraturan yang ada; estimasi durasi pelayanan yakni lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan semua proses layanan; prosedur mekanisme dan sistem pelayanan, yaitu mekanisme pelayanan yang telah terstandarisasi termasuk pengaduan layanan.

Dikuti dari Anggreni (2022), Populasi dapat diartikan keseluruhan subjek ataupun objek dengan kualitas dan karakteristik khusus yang selanjutnya akan dianalisis dan disimpulkan peneliti. Dalam populasi terdapat unsur sampling sebagai sampel penelitian. Sehingga, populasi dapat pula didefinisikan sebagai keseluruhan unsur maupun elemen objek penelitian. Populasi pada penelitian kuantitatif ialah keseluruhan sasaran penelitian dengan karakteristik serta kualitas khusus yang dipilih oleh peneliti untuk dianalisis dan diinterpretasikan serta memuat unsur sampling sebagai sampel penelitian (Suriani, et al, 2023). Menurut MerriamWebster (1997), populasi secara bahasa berarti sekumpulan hewan atau orang yang bertempat tinggal di suatu daerah. Cochran (1977) mengemukakan bahwa populasi merupakan keseluruhan unsur yang akan dianalisis. Populasi didefinisikan sebagai kumpulan subjek atau objek di dalam area tertentu dan sesuai standar tertentu yang berkaitan erat dengan penelitian (Nanang Martono, 2015). Sementara itu, Sujarweni (2014) menjelaskan bahwa Populasi memuat keseluruhan unsur yang berkarakteristik spesifik dan unik dengan standar yang diputuskan oleh peneliti untuk dianalisa dan diinterpretasikan. Dengan demikian populasi pada penelitian ini adalah keluarga pasien selama periode Januari–September yang pernah mendapatkan pelayanan administrasi di RSUP Dr. M.Djamil Padang.

Data dari unit administrasi RSUP Dr. M.Djamil Padang (2024) menyebutkan bahwa jumlah pasien BPJS/JKN selama Januari–September adalah 30.382 pasien BPJS dengan rincian pada tabel 1 berikut:

**Tabel 1.** Populasi Pasien BPJS RSUP Dr. M. Jamil Padang

Bulan	Jumlah Pasien BPJS
Januari	3.046
Februari	2.972
Maret	2.647
April	2.795
Mei	3.164
Juni	3.349
Juli	3.779
Agustus	3.228
September	3.402

Bulan	Jumlah Pasien BPJS
Total	30.382

Sumber: Bagian Rekam Medis RSUP Dr. M. Djamil Padang

Menurut Sugiyono (2018), populasi memiliki komponen kecil yang disebut sampel. Sampel dalam penelitian diproyeksikan dapat merepresentasikan populasi pilihan peneliti. Penelitian ini mengimplementasikan teknik simpel random sampling sebagai teknik pengambilan sampel. Menurut Sugiyono (2018), Teknik ini dilakukan dengan mengambil sampel dengan acak dan tidak mempertimbangkan tingkatan dalam populasi. Dengan demikian penelitian ini mengambil sampel berupa keluarga pasien yang pernah menerima layanan administrasi di RSUP Dr. M. Djamil Padang.

Ukuran sampel dihitung dengan rumus Cochran (1977) untuk prediksi proporsi konservatif  $p = 0,5$ , skor kepercayaan 95% ( $Z = 1,96$ ), serta proporsi dengan batas error  $e = 10\%$  (0,10). Perhitungan menghasilkan ukuran sampel awal  $n_0 = 96,04$ . Setelah dilakukan koreksi untuk populasi terbatas ( $N = 30.382$ ), didapatkan jumlah sampel akhir sebanyak 96,04 dengan pembulatan ke bawah jadi 96 responden. Untuk menjaga kekuatan statistik dan mencegah kemungkinan terjadinya non respon sebanyak 10%, peneliti mengambil sampel sebanyak 106 responden.

## Hasil Dan Pembahasan

### 1. Gambaran Kualitas pelayanan Administrasi

Hasil olah analisa statistik deskriptif dengan pengukuran lima indikator berupa daya tanggap, bukti fisik, empati, jaminan, dan keandalan, diperoleh gambaran bahwa kualitas pelayanan administrasi di RSUP Dr.M.Djamil Padang secara umum berkategori baik sesuai dengan skor mean tiap indikator yang berada di atas nilai tengah skala pengukuran. Tabel 2 berikut memuat data rata-rata variabel kualitas pelayanan administrasi:

**Tabel 2.** Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Administrasi

No	Indikator	N	Mean	Std. Deviasi	Kategori
1	Tangible (Bukti Fisik)	106	4,14	0,96	Baik
2	Reliability (Keandalan)	106	3,91	0,96	Baik
3	Responsiveness (Daya Tanggap)	106	4,05	0,95	Baik
4	Assurance (Jaminan)	106	4,20	0,95	Baik
5	Empathy (Empati)	106	4,11	0,91	Baik

Sumber: Hasil olahan data 2025

Pada Tabel 2 menunjukkan bahwa rumah sakit ini mempunyai kualitas layanan dengan kategori baik. Hal ini berdasarkan nilai mean (rata-rata) semua indikator bernilainya lebih dari 3,90 pada skala Likert.

Rata-rata indikator *tangible* (bukti fisik) berada di skor 4,14. Ini menunjukkan bahwa responden memberikan nilai baik pada fasilitas fisik, sarana pendukung, serta penampilan petugas administrasi. Secara persentase, sebanyak 81,1% responden memilih sangat setuju dan setuju sehingga administrasi khususnya pada aspek bukti fisik sudah sesuai dengan

harapan sebagian besar keluarga pasien.

Selanjutnya, indikator reliability (keandalan) memperoleh skor 3,91 pada rata-ratanya. Berdasarkan nilai tersebut pelayanan administrasi dinilai andal dalam pelayanan sesuai janji dan prosedur yang ada. Sejarah prosentase, terdapat 75,5% responden memberikan penilaian sangat setuju dan setuju sehingga pelayanan administrasi dinilai mampu memenuhi standardisasi secara konsisten.

Indikator responsiveness (daya tanggap) memperoleh skor 4,05, pada nilai rata-ratanya yang mengindikasikan bahwa petugas administrasi dinilai cukup tanggap dalam merespons kebutuhan dan permintaan keluarga pasien. Secara persentase, 77,3% responden memberikan penilaian sangat setuju dan setuju, sehingga petugas administrasi telah menunjukkan kesiapan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan.

Pada indikator assurance (jaminan) diperoleh skor mean (rata-rata) yaitu 4,20. Ini mengindikasikan bahwa keluarga pasien merasa yakin terhadap kompetensi, kesopanan, serta dedikasi petugas administrasi untuk menyediakan rasa aman dan kepercayaan pada saat berlangsungnya pelayanan. Sejumlah 83,0% responden memberikan penilaian sangat setuju dan setuju, yang menandakan bahwa aspek jaminan pelayanan administrasi telah dinilai sangat baik oleh responden.

Sementara itu, pada indikator empathy (empati) didapatkan skor rata-rata sebesar 4,11. Ini artinya petugas administrasi dinilai mampu memberikan perhatian, kepedulian, serta pelayanan yang bersifat personal kepada keluarga pasien. Sebanyak 80,2% responden memberikan penilaian sangat setuju dan setuju, sehingga berarti bahwa sikap empati dalam penyediaan layanan oleh petugas telah ditunjukkan dengan baik.

Uraian di atas memberikan kesimpulan bahwa RSUP Dr.M.Djamil Padang berkategori dengan kualitas layanan administrasi baik, dimana indikator assurance sebagai aspek yang memperoleh penilaian tertinggi dari responden. Temuan ini sesuai dengan Khatimah et al, (2024) yang menandakan harapan keluarga pasien terkait pelayanan administrasi telah terpenuhi meskipun tetap diperlukan upaya peningkatan secara berkelanjutan pada seluruh indikator pelayanan. Penilaian ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat nilai tinggi dalam jaminan pelayanan, peningkatan berkelanjutan pada dimensi lain seperti keandalan dan tanggapan terhadap keluhan pasien dapat lebih meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh. Kualitas pelayanan administrasi yang baik mencerminkan pentingnya perbaikan kualitas layanan kesehatan, sehingga dapat mengoptimalkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap fasilitas kesehatan yang disediakan. Dengan demikian, perhatian pada peningkatan jaminan kualitas pelayanan dan empati akan berpotensi lebih memaksimalkan keterpuasan pasien secara keseluruhan (Khatimah et al, 2024).

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Keluarga Pasien**

Analisa regresi linear sederhana diimplementasikan untuk menganalisa tingkat kualitas layanan administrasi mempengaruhi kepuasan keluarga pasien di RSUP Dr. M. Djamil Padang. Ini dipilih dikarenakan penelitian mencakup variabel dependen berupa kepuasan keluarga pasien dan variabel independen berupa kualitas pelayanan administrasi. Analisis ini dapat memetakan hubungan antara dua variabel yang diteliti,

besar pengaruh, serta tingkat signifikansinya secara kuantitatif (Nurhasma et al, 2021).

**a. Analisis Regresi Linear Sederhana**

Tujuan implementasi analisis ini ialah menguji hubungan antar beberapa variable serta menganalisa arah hubungan antar variable tersebut. Aplikasi yang dimanfaatkan sebagai alat bantu analisis ialah SPSS versi 26 yan hasilnya pada table 3 berikut:

**Table 3.** Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.527	1.857		8.359	.000
	Kualitas Pelayanan Administrasi	.479	.089	.465	5.363	.000

a. Dependen Variabel: Kepuasan Keluarga Pasien

Sumber: Hasil olahan data 2025

Tabel 3 mengungkapkan bahwasanya nilai koefisien korelasi (R) berada di angka 0,465. Artinya variabel kepuasan keluarga pasien dan variabel kualitas pelayanan administrasi memiliki hubungan berkategori sedang. Oleh karena itu, tingkat kepuasan keluarga pasien memiliki keterkaitan yang cukup dengan kualitas pelayanan administrasi, namun bukanlah faktor tunggal yang berpengaruh pada kepuasan tersebut.

**b. Uji Parsial (Uji t)**

Tujuan diimplementasikannya uji t adalah mengukur tingkat signifikansi pengaruh variable. Hasil uji t disajikan pada tabel berikut:

**Table 4.** Hasil Pengujian Uji Parsial (Uji T )

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.527	1.857		8.359	.000
	Kualitas Pelayanan Administrasi	.479	.089	.465	5.363	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Keluarga Pasien

Sumber: Hasil olahan data 2025

Pada tabel 4, nilai t-hitung untuk variable berupa kualitas pelayanan didapatkan skor 5,363 serta nilai signifikansinya 0,000. Nilai signifikansinya ini tidak mencapai nilai tingkat signifikansi yang diinginkan yaitu 0,05 maka menerima H<sub>1</sub> serta H<sub>0</sub> ditolak. Nilai ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien bergerak selaras dengan kualitas pelayanan administrasi secara signifikan dan positif. Sementara itu nilai koefisien regresi berada dinilai 0,479 di mana artinya tiap peningkatan kualitas pelayanan administrasi berbanding lurus dengan meningkatnya kepuasan pasien.

### c. Uji Koefisien Determinasi

Besarnya kontribusi dinamika transformasi variable terikat yang diakibatkan oleh variable bebas diukur menggunakan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ). Semakin tinggi nilainya maka mayoritas perubahan variabel terikat bisa diterangkan oleh variabel bebas. Sementara itu, semakin kecil nilai determinasi menunjukkan keterbatasan variabel bebas dalam hal pengaruhnya terhadap variabel terikat. Berikut hasil uji koefisien determinasi:

**Tabel 5.** Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,465 <sup>a</sup>	,217	,209	3,775

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Administrasi

Sumber: Hasil olahan data 2025

Tabel 5 yang berisikan Model Summary menunjukkan skor Adjusted R Square sebanyak 0,209 Menunjukkan kontribusi kualitas pelayanan administrasi sebesar 20,9% terhadap kepuasan pasien setelah adanya penyesuaian jumlah variabel dalam model. Nilai ini dapat memberikan kesimpulan bahwa model regresi yang diterapkan mempunyai kemampuan yang cukup dalam menjelaskan antara dua variabel dependen dan independen, meskipun terdapat faktor-faktor lainnya yang turut mempengaruhi variabel penelitian.

Hasil persamaan regresi dan uji t yang telah diperoleh menunjukkan hipotesis dapat diterima, maka kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh pada kepuasan keluarga pasien yang berada di di RSUP Dr.M.Djamil Padang. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan administrasi sebagian dari faktor penting yang berperan dalam meningkatkan kepuasan keluarga pasien, meskipun bukanlah faktor tunggal yang memengaruhinya. Berikut hipotesis penelitian ini:

Ho: Kualitas Pelayanan Administrasi (X) tidak Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien (Y) di RSUP Dr. M. Djamil Padang.

Ha: Kualitas Pelayanan Administrasi (X) Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien (Y) di RSUP Dr. M. Djamil Padang.

Hasil temuan berdasarkan analisis regresi sederhana pada penelitian ini dijelaskan pada pembahasan berikut:

#### 1. Gambaran Kualitas Pelayanan Administrasi

RSUP Dr. M. Djamil Padang memperoleh kategori baik pada kualitas pelayanan administrasinya. Ini didasarkan pada analisis statistik deskriptif yang dikalkulasi dengan menerapkan dimensi SERVQUAL yaitu daya tanggap, empati, jaminan, bukti fisik, serta keandalan.

Dari segi kuantitatif, hasil pengukuran diperoleh nilai rata-rata (mean) di angka 3,90, untuk seluruh indikator dengan rincian sebagai berikut: tangible sebesar 4,14, empathy sebesar 4,11, assurance sebesar 4,20, responsiveness sebesar 4,05, dan reliability sebesar 3,91.

Temuan ini mengindikasikan kesesuaian dengan teori SERVQUAL menurut Berry, Zeithaml, dan Parasuraman, bahwa kualitas pelayanan dipersepsikan baik apabila kinerja pelayanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna layanan pada lima dimensi utama pelayanan. Nilai mean yang tinggi pada seluruh dimensi menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan telah mendekati harapan keluarga pasien.

Pada dimensi tangible, nilai rata-rata sebesar 4,14 dengan prosentase responden yang memberikan pendapat sangat setuju dan setuju sebesar 81,1% menunjukkan bahwa fasilitas fisik, sarana pendukung administrasi, serta penampilan petugas dinilai baik. Ini selaras dengan PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017, khususnya pada aspek sarana dan prasarana, yang menekankan pentingnya kelayakan fasilitas dalam mendukung pelayanan publik.

Rata-rata dimensi reliability berada di angka 3,91, dengan persentase persetujuan responden sebesar 75,5%. Angka ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan administrasi dinilai cukup andal dan konsisten, aspek ketepatan waktu dan kesesuaian prosedur masih menjadi dimensi dengan penilaian relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Dalam konteks SERVQUAL, reliability merupakan dimensi inti yang sangat menentukan kepuasan, sehingga hasil ini menunjukkan perlunya peningkatan konsistensi pelayanan.

Selanjutnya, indikator responsiveness (daya tanggap) memperoleh skor 4,05, pada nilai rata-ratanya dengan persentase 77,3% responden memberikan penilaian sangat setuju dan setuju, sehingga petugas administrasi telah menunjukkan kesiapan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Temuan ini sejalan dengan unsur kecepatan pelayanan sesuai PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 dimana menekankan pentingnya daya tanggap aparatur pelayanan publik.

Adapun indikator assurance (jaminan) memperoleh skor mean yaitu 4,20 dengan 83,0% responden menilai sangat setuju dan setuju, yang menandakan bahwa aspek jaminan pelayanan administrasi telah dinilai sangat baik oleh responden. Responden merasa bahwa petugas telah melayani dengan kepercayaan dan rasa aman. Dalam teori SERVQUAL, assurance berkaitan erat dengan pengetahuan dan sikap petugas, yang juga menjadi unsur penting dalam kompetensi pelaksana.

Sementara itu, pada indikator empathy (empati) didapatkan skor rata-rata sebesar 4,11 dengan 80,2% responden menilai sangat setuju dan setuju, sehingga berarti bahwa keluarga pasien merasa telah mendapatkan pelayanan dengan sikap empati dari petugas. Temuan ini selaras dengan prinsip perlakuan yang adil dan ramah dalam pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017.

Uraian tersebut menunjukkan bahwa persepsi keluarga pasien terhadap RSUP Dr. M. Djamil Padang terkait pelayanan administrasi berada di kategori baik, dengan dimensi *assurance* sebagai aspek yang paling dominan, sedangkan dimensi *reliability* masih memerlukan peningkatan lebih lanjut. Kondisi ini serupa dengan temuan dari penelitian

lain bahwa dimensi *assurance* tergolong lebih tinggi daripada dimensi lainnya, karena adanya tantangan dalam menjaga konsistensi pelayanan tepat waktu sesuai prosedur yang disepakati (Sari & Armiami, 2019). Selain itu, penelitian lain juga menunjukkan bahwa meskipun aspek *assurance* dinilai baik, perhatian individual kepada pasien masih perlu ditingkatkan. Ini menegaskan bahwa interaksi yang lebih personal dan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan unik setiap pasien merupakan area yang perlu dioptimalkan untuk menggapai kepuasan layanan yang lebih optimal (Khatimah et al, 2024).

## 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Keluarga Pasien

Hasil penelitian didapatkan bahwa kepuasan keluarga pasien di RSUP Dr. M. Djamil Padang dipengaruhi kualitas pelayanan administrasi secara positif dan signifikan. Hasil ini diperoleh berdasarkan nilai koefisiensi regresi yaitu 0,479 dengan nilai signifikansi 0,0000. Artinya, layanan administrasi dengan kualitas yang baik akan mempunyai dampak yang positif pada tingginya tingkat kepuasan keluarga pasien di rumah sakit. Sehingga, kualitas pelayanan administrasi berperan penting untuk membentuk penilaian serta persepsi keluarga pasien pada layanan rumah sakit.

Keterkaitan antara kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan keluarga pasien ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi (R) 0,465 yang menggambarkan hubungan tersebut di rentang kategori baik. Ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan administrasi berkaitan erat dan cukup berarti dengan kepuasan keluarga pasien, meskipun bukan faktor tunggal yang memengaruhi kepuasan tersebut. Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa kepuasan pasien dan keluarganya merupakan konsep yang bersifat multidimensional, yang dipengaruhi oleh berbagai aspek layanan rumah sakit, termasuk pelayanan medis maupun nonmedis.

Kontribusi kualitas pelayanan administrasi pada kepuasan keluarga pasien berada di angka 21,7% sesuai nilai koefisien determinasi sebesar 0,209. Adapun 78,3% kepuasan keluarga pasien disebabkan faktor selain kualitas pelayanan administrasi. Artinya, kualitas pelayanan rumah sakit yang baik bukan merupakan faktor tunggal dalam menentukan tingkat kepuasan keluarga pasien, namun terdapat faktor lain seperti fasilitas rumah sakit, kualitas layanan medis, sikap dan komunikasi tenaga kesehatan, waktu tunggu pelayanan, serta kondisi pasien itu sendiri. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepuasan keluarga pasien membutuhkan perbaikan secara holistik dan berkesinambungan pada seluruh aspek pelayanan rumah sakit.

Temuan penelitian ini sesuai dengan teori dari Berry, Zeithaml, dan Parasuraman terkait kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang menjelaskan bahwasanya lima dimensi, meliputi tangibles, empathy, assurance, responsiveness, reliability, mempengaruhi kualitas pelayanan.

Dalam konteks pelayanan administrasi rumah sakit, dimensi reliability tercermin dari ketepatan dan kejelasan prosedur administrasi, dimensi responsiveness dilihat dari kesigapan dan kecepatan pelayan administrasi dalam melayani keluarga pasien, dimensi assurance tercermin dari kemampuan dan pengetahuan petugas serta rasa aman yang diberikan kepada pengguna layanan, dimensi empathy ditunjukkan melalui kesopanan,

dan empati petugas terkait kebutuhan keluarga pasien, sedangkan dimensi tangibles tercermin dari ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan administrasi. Seiring dengan peningkatan kelima dimensi tersebut, maka meningkat pula persepsi terkait kualitas pelayanan administrasi sehingga mempunyai dampak secara positif pada kepuasan keluarga pasien.

Penelitian ini selaras dengan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 terkait Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Dalam peraturan tersebut ditegaskan bahwa unsur yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan publik meliputi persyaratan pelayanan, kinerja pelaksana, sarana dan prasarana, keahlian pelaksana, tarif ataupun biaya, durasi pelayanan, serta prosedur dan mekanisme. Pelayanan administrasi rumah sakit yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip tersebut berimplikasi pada pengalaman keluarga pasien terkait pelayanan yang lebih optimal, sehingga tingkat kepuasan pada layanan rumah sakit meningkat secara holistik. Ini sejalan dengan teori kualitas jasa yang menyatakan bahwa kepuasan pasien tercapai apabila mutu pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau melebihi harapan pengguna jasa. Hal ini menegaskan bahwa perbaikan berkelanjutan pada seluruh dimensi kualitas layanan menjadi prasyarat utama untuk membangun kepercayaan dan loyalitas pasien dalam jangka panjang (Sari & Armiami, 2019).

Dengan demikian, penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen RSUP Dr. M. Djamil Padang. Pihak rumah sakit hendaknya terus memaksimalkan kualitas pelayanan administrasi, khususnya dalam hal kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, sikap petugas, serta ketersediaan sarana pendukung, sebagai bagian dari upaya meningkatkan kepuasan keluarga pasien. Meskipun demikian, usaha peningkatan kepuasan keluarga pasien perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan di berbagai aspek selain administrasi mengingat kontribusi kualitas pelayanan administrasi hanya di angka 21,7% terhadap kepuasan keluarga pasien dan 78,3% sisanya dipicu oleh faktor lain seperti kualitas interaksi tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas rawat inap, serta kondisi klinis pasien itu sendiri. Temuan ini juga berimplikasi terhadap perlunya strategi manajemen yang terintegrasi untuk mengoptimalkan seluruh elemen layanan, mengingat peningkatan kualitas pelayanan secara umum berkontribusi signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien (Laila, 2024).

## Simpulan

Penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa secara umum kualitas pelayanan administrasi dipersepsikan sebagai kategori baik oleh keluarga pasien. Ini berdasarkan rata-rata keseluruhan dimensi SERVQUAL di atas 3,90, meliputi dimensi tangible sebesar 4,14, reliability sebesar 3,91, responsiveness sebesar 4,05, assurance sebesar 4,20, dan empathy sebesar 4,11. Dimensi assurance memperoleh penilaian tertinggi, yang menunjukkan tingginya tingkat kepercayaan keluarga pasien terhadap kompetensi, kesopanan, dan sikap profesional petugas administrasi. Di sisi lain, dimensi reliability memiliki skor rata-rata terendah walaupun masih berkategori baik, sehingga menunjukkan perlunya peningkatan khususnya pada aspek konsistensi pelayanan serta waktu.

Lebih lanjut, output analisa regresi linear membuktikan bahwasanya kualitas pelayanan administrasi memengaruhi dengan cara signifikan dan positif pada kepuasan keluarga pasien, di mana koefisien regresi bernilai 0,479, tingkat signifikansinya 0,000 ( $p < 0,05$ ), serta  $t$  hitung bernilai 5,363. Koefisien determinasi bernilai 0,209 mengindikasikan kontribusi kualitas pelayanan administrasi di angka 20,9% terhadap kepuasan keluarga pasien dan faktor lain berkontribusi sebesar 79,1%. Artinya, kualitas pelayanan administrasi memegang kontribusi yang penting untuk menaikkan kepuasan keluarga pasien, namun upaya peningkatan kepuasan secara optimal memerlukan perbaikan yang komprehensif dan terintegrasi pada seluruh aspek pelayanan rumah sakit.

Selanjutnya, saran untuk penelitian lanjutan adalah melibatkan responden dengan jumlah yang lebih masif serta mengaplikasikan beragam metode untuk memperoleh penelitian terkait kualitas pelayanan administrasi yang lebih akurat.

### Daftar Pustaka

- Anggreni, D. (2022). *Buku ajar*. Penerbit STIKes Majapahit Mojokerto.
- BPJS Kesehatan. (2023). *Implementasi Use Case Klaim Dan Pembayaran (SEP dan klaim BPJS)*. (Panduan sistem integrasi layanan kesehatan).
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques*. John Wiley & Sons.
- Gunawan, Y. I., & Saragih, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(1), 33–40.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Hasanah, U., Hermawan, D., & Amirus, K. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit X Bandar Lampung. *Jurnal Medika Malahayati*, 7(4), 1093-1102.
- Islami, M. S. N., & Marulitua, R. S. (2024). Analisa Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien: Studi Kasus Rumah Sakit Pemerintah Dan Rumah Sakit Swasta Di Bandar Lampung. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan dan Bisnis (JIKABI)*, 3(2), 113-128.
- Khatimah, G. K., Cokki, C., & Helmi, M. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS YPK Mandiri Jakarta Pusat. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(3), 668-680.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Laila, F. N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien dan konsekuensinya terhadap loyalitas di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(2).
- Latupeirissa, L. W., & Herawati, T. (2025). Hubungan efisiensi administrasi dan sistem digitalisasi dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 19(1), 164-170.
- Merdeka.com. (2023, November 13). Viral keluarga pasien meninggal ngamuk diduga karena diabaikan, begini klarifikasi RSUP M. Djamil Padang. *Merdeka.com*.
- Merriam-Webster, Inc (Ed.). (1997). *Merriam-Webster's geographical dictionary*. Merriam-

Webster.

- Miswara, R. D., & Wibawa, S. (2019). Kualitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 7(1), 13-24.
- Nurhasma, N., Rijal, A. S., & Azis, R. (2021). Hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap pada RSUP Dr Tadjuddin Chalid Makassar. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(2), 90-100.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2020, May 6). Bayi meninggal diduga ditelantarkan rumah sakit, keluarga lapor Ombudsman. *Ombudsman Republik Indonesia*.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit di Lingkungan Kementerian Kesehatan. (2022).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. (2017).
- Purwaningrum, R. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 7(1).
- RSUP Dr. M. Djamil Padang. (2024). *Data pasien BPJS/JKN periode Januari–September 2024 (Bagian Rekam Medis)* [Laporan internal tidak dipublikasikan].
- Sari, R. A., & Armiami, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. *Jurnal Ecogen*, 2(3), 374-386.
- Septyaningrum, I., Ratnawati, R., & Widiarini, R. (2024). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan menggunakan metode servqual di Puskesmas Tawangrejo. *Jurnal SAGO Gizi dan Kesehatan*, 5(2), 301-306.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami*. Pustaka Baru Press.
- Sumbang Antaranews. (2019, November 20). Orang tua Khalif laporkan RSUP M. Djamil ke Ombudsman, ini fakta yang belum terungkap ke publik. *sumbar.antaranews.com*
- 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.
- Tjiptono, F. (2008). *Service, quality & satisfaction*. Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009).