

Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda

Muhammad Ikbar Barnabas¹, Poniah Juliawati²

Politeknik LP3I Tasikmalaya

Email: muhammadikbarbarnabas9@gmail.com¹; iponjuliawati@plb.ac.id²

Abstract. *This study aims to analyze the quality of outpatient administrative services at Prasetya Bunda General Hospital based on patients' perceptions. The research used a quantitative approach with a survey method involving 30 respondents who were outpatient patients. Data were collected through questionnaires using a five-point Likert scale and analyzed using validity tests, reliability tests, and descriptive statistical analysis. The results showed that the quality of outpatient administrative services was categorized as very good, with an average index score of 84.96%. The validity test results indicated that all statement items (P1–P30) were declared valid because the calculated r-value was greater than the r-table value of 0.361. Furthermore, the reliability test produced a Cronbach's Alpha value of 0.989, indicating that the research instrument was reliable. The findings indicate that the outpatient administrative services at Prasetya Bunda General Hospital have been able to meet patients' expectations, particularly in terms of staff friendliness, service accuracy, information delivery, and the comfort of administrative facilities. Therefore, good administrative service quality is expected to increase patient satisfaction and support the continuous improvement of hospital healthcare service quality.*
Keywords: *Service Quality, Administrative Services, Outpatient Services, Patient Satisfaction, Hospital.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda berdasarkan persepsi pasien. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 30 responden yang merupakan pasien rawat jalan. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi rawat jalan berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata indeks sebesar 84,96%. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan (P1–P30) dinyatakan valid karena memiliki nilai r-hitung lebih besar dibandingkan r-tabel sebesar 0,361. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,989 yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian reliabel. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda telah mampu memenuhi harapan pasien, khususnya dalam aspek keramahan petugas, ketepatan pelayanan, kemampuan memberikan informasi, serta kenyamanan fasilitas administrasi. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien serta mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Administrasi, Rawat Jalan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit.

Received Feb 12, 2026; Revised March 22, 2026; Accepted June 29, 2026

* Muhammad Ikbar Barnabas: Email: muhammadikbarbarnabas9@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu sektor yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang optimal, tidak hanya dari aspek medis tetapi juga dari aspek non-medis, termasuk pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi yang berkualitas akan mendukung kelancaran proses pelayanan kesehatan secara keseluruhan serta memberikan pengalaman yang positif bagi pasien. Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi yang efektif, efisien, dan responsif menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas (Ropi et al., 2021). Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi menjadi salah satu indikator penting dalam meningkatkan mutu layanan rumah sakit.

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan rumah sakit adalah tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pasien sebelum menerima pelayanan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan setelah memperoleh layanan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka pasien akan merasa tidak puas. Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien, di mana peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pasien (Vebry et al., 2022). Tingkat kepuasan yang tinggi juga dapat meningkatkan loyalitas pasien serta membentuk citra positif rumah sakit di mata masyarakat.

Pelayanan administrasi rawat jalan merupakan bagian penting dalam sistem pelayanan rumah sakit karena menjadi tahap awal yang dilalui pasien sebelum mendapatkan pelayanan medis. Proses administrasi meliputi pendaftaran, pencatatan data pasien, serta pengaturan jadwal pelayanan yang harus dilakukan secara cepat, tepat, dan akurat. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih sering ditemukan berbagai kendala, seperti waktu tunggu yang lama, antrean yang panjang, kurangnya kejelasan informasi, serta sikap petugas yang kurang komunikatif. Kondisi tersebut dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan administrasi rawat jalan yang berkualitas. Akan tetapi, adanya perbedaan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi masih perlu dievaluasi secara sistematis. Evaluasi ini penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien. Studi literatur menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien, di mana pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman positif dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit (Aqil, 2020).

Meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan menjadi tantangan bagi rumah sakit untuk terus melakukan perbaikan. Pasien saat ini semakin kritis dan selektif dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan yang akan digunakan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, termasuk pada aspek administrasi, guna mempertahankan kepercayaan pasien. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien, sedangkan kualitas pelayanan yang rendah dapat menyebabkan pasien beralih ke fasilitas kesehatan lain (Tjiptono, 2019).

Sejauh ini, penelitian mengenai kualitas pelayanan lebih banyak berfokus pada aspek pelayanan medis, sedangkan kajian mengenai pelayanan administrasi, khususnya pada layanan

rawat jalan, masih relatif terbatas. Padahal, pelayanan administrasi memiliki peran penting dalam membentuk kesan awal pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan yang ada serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien.

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini menggunakan variabel tunggal, yaitu kualitas pelayanan administrasi rawat jalan. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan administrasi berdasarkan persepsi pasien di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda. Dengan demikian, penelitian ini tidak menganalisis hubungan antar variabel maupun pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2013).

Meskipun dalam kajian teori terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan seperti bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), dalam penelitian ini dimensi tersebut tidak diperlakukan sebagai variabel bebas, melainkan sebagai indikator pembentuk variabel kualitas pelayanan (A. Parasuraman et al., 1988). Oleh karena itu, seluruh item dalam kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang memperoleh pelayanan administrasi di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode purposive sampling.

Teknik purposive sampling digunakan dengan mempertimbangkan kriteria tertentu, yaitu pasien yang telah menerima pelayanan administrasi rawat jalan dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 responden. Penentuan jumlah sampel mengacu pada pendapat Sugiyono (2013) yang menyatakan bahwa penelitian deskriptif kuantitatif dapat menggunakan jumlah sampel minimal 30 responden agar data dapat dianalisis secara statistik..

Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda. Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan administrasi rawat jalan yang diterima oleh pasien.

Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan administrasi, seperti pendaftaran, pengisian data, serta pengurusan administrasi lainnya di rumah sakit tersebut.

Pemilihan objek penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa pelayanan administrasi merupakan bagian awal dari proses pelayanan kesehatan yang sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Metode Penilaian Skala Kuesioner

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas pelayanan administrasi. Skala ini digunakan untuk mengetahui tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diberikan.

Tabel 1. Skala Penilaian Likert

Skor	Kategori
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Sumber: Sugiyono (2013)

Skala Likert digunakan karena mampu mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap suatu fenomena sosial secara sistematis.

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang diteliti. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengungkap data secara tepat sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2013), validitas menunjukkan tingkat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti.

Pengujian validitas dilakukan menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment, yaitu dengan mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor total. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- Jika nilai r -hitung $>$ r -tabel ($\alpha = 0,05$), maka item dinyatakan valid
- Jika nilai r -hitung \leq r -tabel, maka item dinyatakan tidak valid

Pengujian dilakukan dengan bantuan software SPSS.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Instrumen dikatakan reliabel apabila menghasilkan data yang konsisten apabila dilakukan pengukuran berulang.

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Kriteria yang digunakan adalah:

- Nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70 \rightarrow$ reliabel
- Nilai Cronbach's Alpha $< 0,70 \rightarrow$ tidak reliabel

Uji reliabilitas dilakukan setelah item yang tidak valid dieliminasi.

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan data yang telah diperoleh dari hasil penelitian tanpa bermaksud untuk membuat generalisasi yang lebih luas. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kualitas pelayanan administrasi rawat jalan berdasarkan persepsi pasien. Menurut Sugiyono (2013), statistik deskriptif merupakan teknik analisis data yang digunakan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap data yang telah terkumpul sebagaimana adanya.

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif dilakukan dengan menghitung indeks skor dari jawaban responden terhadap item pernyataan dalam kuesioner. Indeks skor diperoleh dengan membandingkan total skor aktual dengan skor maksimum, kemudian dikonversikan ke dalam bentuk persentase untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan.

Perhitungan indeks tersebut bertujuan untuk memberikan interpretasi yang lebih jelas mengenai kondisi kualitas pelayanan yang diteliti. Hasil perhitungan kemudian diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori tingkat kualitas pelayanan. Penggunaan skala pengukuran dan pengkategorian ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam menarik kesimpulan terhadap data yang diperoleh (Sugiyono, 2013).

Adapun kriteria penilaian kualitas pelayanan ditentukan sebagai berikut:

Tabel 2. Interval Kategori Tingkat Kepuasan Konsumen

Interval Persentase	Kategori
0%–20%	Sangat Tidak Puas
21%–40%	Tidak Puas
41%–60%	Cukup Puas
61%–80%	Puas
81%–100%	Sangat Puas

Sumber: Sugiyono (2013)

Dengan menggunakan kategori tersebut, peneliti dapat menentukan tingkat kualitas pelayanan administrasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda secara objektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskriptif Data Responden

Dalam penelitian ini, karakteristik responden diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda. Karakteristik responden diklasifikasikan berdasarkan usia, jenis kelamin, dan frekuensi kunjungan berobat. Pengelompokan tersebut bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil responden yang menjadi objek penelitian.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Kategori Usia	Frekuensi	Persentase
16–25 Tahun	6	20,7%
26–35 Tahun	17	58,6%
36–45 Tahun	3	10,3%
46–55 Tahun	1	3,4%
56–65 Tahun	2	6,9%
Total	29	100%

Sumber: Hasil olah data (2026)

Berdasarkan data yang diperoleh, karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan usia menjadi lima kategori. Responden berusia 16–25 tahun

berjumlah 6 orang (20,7%), usia 26–35 tahun sebanyak 17 orang (58,6%), usia 36–45 tahun sebanyak 3 orang (10,3%), usia 46–55 tahun sebanyak 1 orang (3,4%), dan usia 56–65 tahun sebanyak 2 orang (6,9%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 26–35 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di RSUD Prasetya Bunda didominasi oleh kelompok usia produktif.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Perempuan	19	63,3%
Laki-laki	11	36,7%
Total	30	100%

Sumber: Hasil olah data (2026)

Berdasarkan tabel karakteristik responden menurut jenis kelamin, diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan. Jumlah responden perempuan sebanyak 19 orang atau sebesar 63,3%, sedangkan responden laki-laki sebanyak 11 orang atau sebesar 36,7%. Dominasi responden perempuan menunjukkan bahwa perempuan cenderung lebih aktif dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan dan lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Tabel 5. Frekuensi kunjungan Berobat

Frekuensi Berobat	Frekuensi	Persentase
1 Kali	18	60,0%
2–3 Kali	7	23,3%
> 3 Kali	5	16,7%
Total	30	100%

Sumber: Hasil olah data (2026)

Data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden baru melakukan kunjungan berobat sebanyak satu kali, yaitu sebanyak 18 orang (60,0%). Responden yang telah berobat sebanyak 2–3 kali berjumlah 7 orang (23,3%), sedangkan responden yang telah berobat lebih dari 3 kali sebanyak 5 orang (16,7%). Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang menjadi responden merupakan pasien baru yang memperoleh pelayanan administrasi rawat jalan di RSUD Prasetya Bunda.

Analisis Deskriptif

Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2013), statistik deskriptif merupakan metode analisis yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat generalisasi yang lebih luas.

1. Analisis Tingkat Respon Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian ini, variabel kualitas pelayanan administrasi rawat jalan diukur menggunakan 30 butir pernyataan (P1–P30). Setiap pernyataan dinilai oleh responden menggunakan skala Likert lima poin, kemudian dianalisis menggunakan indeks skor tanggapan untuk mengetahui tingkat respon responden terhadap variabel yang diteliti.

Tabel 6. Analisis Tingkat Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan

Item	Frekuensi					Indeks
	1	2	3	4	5	
P1	0	0	2	17	11	86 %
P2	1	0	6	14	9	80%
P3	1	0	3	15	11	83,33%
P4	0	1	3	13	13	85,33%
P5	0	0	3	16	11	85,33%
P6	0	1	4	13	12	84%
P7	0	1	5	12	12	83,33%
P8	0	0	8	9	13	83,33%
P9	0	0	4	12	14	86,67%
P10	0	1	5	11	13	84%
P11	0	1	4	13	12	84%
P12	0	0	4	14	12	85,33%
P13	0	0	5	9	16	87,33%
P14	0	1	5	10	14	84,67%
P15	0	0	5	10	15	86,67%
P16	1	0	6	13	10	80,67%
P17	0	0	6	9	15	86%
P18	0	0	5	12	13	85,33%

P19	0	0	5	11	14	86%
P20	0	0	4	10	16	88%
P21	0	0	4	14	12	85,33%
P22	0	0	6	10	14	85,33%
P23	0	0	5	10	15	86,67%
P24	1	0	6	10	13	82,67%
P25	0	0	6	10	14	85,33%
P26	1	0	6	9	14	83,33%
P27	0	0	4	11	15	87,33%
P28	0	0	4	13	13	86%
P29	1	0	4	13	12	82%
P30	0	0	4	10	16	88%
Rata-Rata Indeks						84,96%

Sumber: Hasil olah data (2026)

Berdasarkan hasil perhitungan indeks, diperoleh rata-rata sebesar 84,96% yang berada pada kategori sangat puas atau sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pasien memiliki persepsi yang sangat baik terhadap kualitas pelayanan administrasi rawat jalan di RSUD Prasetya Bunda.

Sebagian besar indikator memperoleh nilai di atas 80%, yang menunjukkan adanya penilaian positif terhadap pelayanan administrasi yang diberikan rumah sakit. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada item P20 dan P30 sebesar 88%, sedangkan indikator dengan nilai relatif lebih rendah terdapat pada item P2 sebesar 80%, P16 sebesar 80,67%, dan P29 sebesar 82%.

Meskipun demikian, seluruh indikator masih berada pada kategori baik hingga sangat baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi rawat jalan di RSUD Prasetya Bunda telah mampu memenuhi harapan pasien, khususnya dalam aspek keramahan petugas, ketepatan pelayanan, kemampuan memberikan informasi, serta kenyamanan fasilitas administrasi.

Uji Validitas

Tabel 7. Uji Validitas Item Pernyataan (P1 – P30)

No	Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	P1	0,59	0,361	Valid

2	P2	0,812	0,361	Valid
3	P3	0,877	0,361	Valid
4	P4	0,831	0,361	Valid
5	P5	0,671	0,361	Valid
6	P6	0,843	0,361	Valid
7	P7	0,903	0,361	Valid
8	P8	0,887	0,361	Valid
9	P9	0,930	0,361	Valid
10	P10	0,920	0,361	Valid
11	P11	0,908	0,361	Valid
12	P12	0,828	0,361	Valid
13	P13	0,905	0,361	Valid
14	P14	0,901	0,361	Valid
15	P15	0,916	0,361	Valid
16	P16	0,800	0,361	Valid
17	P17	0,94	0,361	Valid
18	P18	0,925	0,361	Valid
19	P19	0,921	0,361	Valid
20	P20	0,874	0,361	Valid
21	P21	0,867	0,361	Valid
22	P22	0,929	0,361	Valid
23	P23	0,879	0,361	Valid
24	P24	0,893	0,361	Valid
25	P25	0,919	0,361	Valid
26	P26	0,898	0,361	Valid
27	P27	0,912	0,361	Valid
28	P28	0,897	0,361	Valid
29	P29	0,889	0,361	Valid
30	P30	0,842	0,361	Valid

Sumber: Hasil olah data (2026)

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada Tabel 7, diketahui bahwa seluruh item pernyataan (P1–P30) memiliki nilai r-hitung lebih besar dibandingkan nilai r-tabel sebesar 0,361 sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap item pernyataan mampu mengukur variabel kualitas

pelayanan administrasi rawat jalan secara tepat dan sesuai dengan tujuan penelitian. Tingginya nilai korelasi pada sebagian besar item, seperti P17 sebesar 0,940, P9 sebesar 0,930, dan P18 sebesar 0,925, menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menggambarkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan administrasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda. Selain itu, tidak adanya item yang dinyatakan tidak valid menunjukkan bahwa instrumen penelitian telah disusun dengan baik berdasarkan indikator kualitas pelayanan sehingga dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Uji Reliabilitas

Tabel 8. Uji Reliabilitas Instrumen

No	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	30	0,989	Reliabel

Sumber: Hasil olah data (2026)

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,989. Nilai tersebut lebih besar dari batas minimum 0,70 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Dengan demikian, seluruh item pernyataan memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik dan layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 30 butir pernyataan, diperoleh nilai rata-rata indeks sebesar 84,96% yang berada pada kategori sangat puas atau sangat baik. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum pasien memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan administrasi rawat jalan di RSUD Prasetya Bunda.

Nilai indeks yang tinggi terlihat pada beberapa indikator seperti P20 dan P30 sebesar 88%, serta P13 dan P27 sebesar 87,33%. Tingginya nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan rumah sakit telah mampu memenuhi harapan pasien, terutama dalam aspek keramahan petugas, ketepatan pelayanan, kemampuan memberikan informasi, serta kenyamanan fasilitas administrasi.

Meskipun secara keseluruhan tingkat kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik, terdapat beberapa indikator yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, seperti P2 (80%), P16 (80,67%), dan P29 (82%). Walaupun masih termasuk kategori baik, hasil tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan, khususnya terkait kecepatan pelayanan, sistem antrian, dan kenyamanan proses administrasi.

Untuk memastikan bahwa instrumen penelitian benar-benar mampu mengukur variabel yang diteliti, dilakukan uji validitas terhadap seluruh item pernyataan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai r-hitung lebih besar dibandingkan r-tabel sebesar 0,361 sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,989. Nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,70 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Artinya, seluruh item pernyataan memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik dan mampu menghasilkan data yang stabil serta dapat dipercaya. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi rawat jalan di RSUD Prasetya Bunda berada pada kondisi yang sangat baik. Meskipun demikian, beberapa aspek pelayanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah tetap perlu mendapatkan perhatian sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan agar kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan di masa mendatang.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda berdasarkan persepsi pasien. Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif terhadap 30 responden, diperoleh nilai rata-rata indeks sebesar 84,96% yang berada pada kategori sangat baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan administrasi rawat jalan di RSUD Prasetya Bunda. Sebagian besar indikator memperoleh nilai indeks di atas 80%, yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi seperti keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kemampuan memberikan informasi, serta kenyamanan fasilitas telah mampu memenuhi harapan pasien. Selain itu, hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan dinyatakan valid, sedangkan hasil uji reliabilitas memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,989 yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian reliabel dan layak digunakan dalam penelitian.

Adapun untuk arah penelitian di masa depan, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji faktor-faktor lain yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan pasien, seperti sistem antrian, penggunaan teknologi pelayanan digital, kualitas komunikasi petugas, serta waktu tunggu pelayanan. Selain itu, penelitian berikutnya juga dapat menggunakan jumlah responden yang lebih besar dan melibatkan objek penelitian yang lebih luas agar hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan administrasi rumah sakit serta menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di masa mendatang.

REFERENSI

- Aqil, A. D. C. (2020). *STUDI KEPUSTAKAAN MENGENAI KUALITAS PELAYANAN*. 1–6.
- Oliver, R. L. (2006). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (1st ed.). M.E. Sharpe.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjarnayar Paciran Lamongan). *Pemasaran Jasa*, 1(1), 15.
- Ropi, P., & Papilaya, F. S. (2021). *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*. 22(1), 11–14.
- Septian, E. (2023). *Analisis Produktivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima di Bagian Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Umum Pusat*. 10(2), 655–662.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. (Prof.DR. Sugiyono (ed.)). ALFABETA, CV.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Cetakan 1). Andi.

JIAN : Jurnal Ilmu Administrasi Negara

Vol. 23, No. 01 Juni 2026

e-ISSN: 2986-7444; p-ISSN: 2085-1804, Hal 310-321

Vebry Haryati Lubis, Oom Komalasari, V. M. (2022). *PASIEN BPJS KESEHATAN RAWAT JALAN*. *V*, 1–12.

Yunengsih, Y., Gesta, F., & Hidayat, E. (2025). *Pengaruh Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor*. *10*(1), 157–169.