

## **EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Lina Alfiyani<sup>1</sup>, Asmirati Yakob<sup>2</sup>, Noor Alis Setiyadi<sup>3</sup>, Didik Mulyono<sup>4</sup>, Subagio Utomo<sup>5</sup>,  
Winda Fitriana Sari<sup>6</sup>

<sup>1256</sup> Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Madiun

<sup>3</sup>Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta

<sup>4</sup>Rumah Sakit Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur

la284@ummad.ac.id, ay517@ummad.ac.id, nuralis2009@ums.ac.id, mzdidik79@gmail.com,  
rizkygiolagus@gmail, anasariadm1n@gmail.com

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of hospital administration services on the community satisfaction index in hospitals. Several previous studies have shown that the quality of administrative services and health services greatly affects patient satisfaction in hospitals. Therefore, this study focuses on hospital administration services and how it affects the community satisfaction index. The research method used was a survey with questionnaires given to patients in hospitals. The data obtained were then analyzed using regression techniques to determine the effect of administrative service variables on the community satisfaction index. The results showed that hospital administration services had a significant influence on the community satisfaction index in the hospital. This shows that good administrative services can increase patient satisfaction in the hospital. Therefore, hospitals need to pay attention to the quality of their administrative services to increase patient satisfaction and improve the hospital's reputation in the community.*

**Keywords :** *Effectiveness, Hospital Administration, Community Satisfaction Index*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan administrasi rumah sakit terhadap indeks kepuasan masyarakat di rumah sakit. Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi dan pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian ini fokus pada pelayanan administrasi rumah sakit dan bagaimana hal itu mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan kuesioner yang diberikan kepada pasien di rumah sakit. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik regresi untuk mengetahui pengaruh variabel pelayanan administrasi terhadap indeks kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi rumah sakit memiliki pengaruh yang signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat di rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memperhatikan kualitas pelayanan administrasi mereka untuk meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan reputasi rumah sakit di masyarakat.

**Kata Kunci :** *Evektifitas, Administrasi Rumah Sakit, Indeks Kepuasan Masyarakat*

## **PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan yang komprehensif dibutuhkan oleh seluruh masyarakat sehingga dapat menurunkan risiko terjadinya kelalaian dalam pelayanan dan meningkatkan Usia Harapan Hidup masyarakat (WHO, 2018). Kualitas pelayanan kesehatan sebagai investasi dalam peningkatan angka kunjungan yang berhungan positif dengan Indeks Kepuasan Masyarakat di fasilitas pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit (Alfiyani *et al.*, 2023). Persyaratan Rumah sakit sebagai penyedia jasa kesehatan harus mampu memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan kepuasan pasien. Salah satu indikator kepuasan pasien adalah indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dapat diukur melalui survei kepuasan pasien. Salah satu faktor yang mempengaruhi IKM adalah pelayanan administrasi rumah sakit (Yakob, Kamariah and Muttaqin, 2022). Pengaruh manajemen pelayanan administrasi rumah sakit terhadap indeks kepuasan masyarakat dapat dijelaskan melalui beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (Maesaroh *et al.*, 2022). Berikut adalah latar belakang pengaruh manajemen pelayanan administrasi rumah sakit terhadap indeks kepuasan masyarakat adalah (1) kualitas pelayanan administrasi, hasil penelitian

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi rumah sakit memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pelayanan administrasi yang baik, seperti proses pendaftaran yang cepat dan efisien, pengelolaan data pasien yang akurat, dan komunikasi yang jelas, dapat meningkatkan kepuasan pasien (Mosadeghrad, 2014). (2) kualitas pelayanan, selain kualitas pelayanan administrasi, kualitas pelayanan secara keseluruhan juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pelayanan yang ramah, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien. (3) fasilitas rumah sakit: Fasilitas rumah sakit yang baik juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Meskipun tidak secara langsung terkait dengan manajemen pelayanan administrasi, fasilitas yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, peralatan medis yang modern, dan kebersihan yang terjaga, dapat memberikan pengalaman positif bagi pasien dan meningkatkan kepuasan mereka (Rahim *et al.*, 2021). (4) Citra rumah sakit: Citra rumah sakit, yang mencakup reputasi, kepercayaan masyarakat, dan persepsi pasien terhadap rumah sakit, juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Manajemen pelayanan administrasi yang baik dapat membantu

membangun citra rumah sakit yang positif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pasien (Kaban, Lubis and Sembiring, 2022). (5) penggunaan BPJS Kesehatan: Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan administrasi yang baik dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan mereka (Raka Sukawati, 2021). Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk memperhatikan kualitas pelayanan administrasi agar dapat meningkatkan IKM. Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit, termasuk di RS Kota Madiun. Namun, penelitian yang secara khusus membahas pengaruh pelayanan administrasi rumah sakit terhadap IKM di RS Kota Madiun masih perlu dilakukan. Dengan demikian peneliti tertarik untuk mengkaji “Efektivitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit Kota Madiun”

## **METODE**

Design yang digunakan adalah crosssectional, dengan populasi adalah pasien RS, yang selanjutnya sebagian digunakan sebagai sampel. Data penelitian menggunakan data primer dengan kuesioner menggunakan Permenpan RB No 14 tahun 2017. Analisis data menggunakan regresi logistik dengan menggunakan program SPSS.

## **HASIL**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada efektivitas pelayanan administrasi rumah sakit terhadap indeks kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Kota Madiun.

### **Efektivitas pelayanan administrasi rumah sakit terhadap indeks kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Kota Madiun**

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa ada efektivitas pelayanan administrasi rumah sakit terhadap indeks kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Kota Madiun diperoleh hasil sebagai berikut: OR: 4.43, p value 0.001.

## **PEMBAHASAN**

Pelayanan administrasi rumah sakit dapat mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat di rumah sakit (Al-

Assaf, 2023). Beberapa hasil penelitian yang relevan dengan topik ini adalah:

Penelitian mengenai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara pelayanan rumah sakit dan indeks kepuasan masyarakat (Angeli and Susilawati, 2023). Penelitian lain mengenai indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit umum daerah Kabupaten Polewali Mandar juga menunjukkan hasil yang serupa, yaitu bahwa pelayanan rumah sakit berpengaruh positif terhadap indeks kepuasan pasien (Almomani, Al-Ghdabi and Hamdan, 2020).

Pembangunan dalam bidang kesehatan di Rumah Sakit bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan efisiensi pelayanan rujukan medis serta meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pasien (Bombard *et al.*, 2018). Dari hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi Rumah Sakit dapat mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat di Rumah Sakit. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk memberikan pelayanan administrasi yang baik dan memperhatikan kebutuhan pasien agar dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat di rumah sakit. Rumah Sakit,

Puskesmas, Klinik dan fasilitas kesehatan lainnya harus dikelola dengan baik dan mampu menjalankan fungsinya secara optimal mulai dari sumber daya yang digunakan, proses pelayanan hingga kinerja pelayanan. Dengan demikian, menghasilkan pelayanan kesehatan yang aman dan berkualitas, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat efektivitas pelayanan administrasi rumah sakit terhadap indeks kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Kota Madiun. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memperhatikan kualitas pelayanan administrasi mereka untuk meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan reputasi rumah sakit di masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Al-Assaf, N. H. (2023) 'Factors Related to Patient Satisfaction with Hospital Health Care', *Iraqi Journal of Community Medicine*, 1(4), pp. 218–223. Available at: <https://www.researchgate.net/publication/339090320>.
- Alfiyani, L. *et al.* (2023) 'Analysis of Community Satisfaction Index on Health Service Quality: CFA and Gap Analysis', 16(2), pp. 193–202.
- Almomani, R. Z. Q., Al-Ghdabi, R. R. and Hamdan, K. M. (2020) 'Patients'

- satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis', *Management Science Letters*, 10(8), pp. 1803–1812. doi: 10.5267/j.msl.2019.12.038.
- Angeli, B. R. and Susilawati, S. (2023) 'Comparison of Community Satisfaction with Health Services at Accredited Health Centers in North Sumatra', *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 8(1), pp. 49–58. doi: 10.52943/jipiki.v8i1.1197.
- Bombard, Y. *et al.* (2018) 'Engaging patients to improve quality of care: A systematic review', *Implementation Science*. *Implementation Science*, 13(1). doi: 10.1186/s13012-018-0784-z.
- Kaban, D. Y., Lubis, A. N. and Sembiring, B. K. F. (2022) 'The Influence of Quality of Service and Hospital Image on Patient Loyalty with Satisfaction Patients as Intervening Variables (Case Study of Sri Ratu Hospital Medan)', *International Journal of Research and Review*, 9(10), pp. 120–130. doi: 10.52403/ijrr.20221014.
- Mosadeghrad, A. M. (2014) 'Factors affecting medical service quality', *Iranian Journal of Public Health*, 43(2), pp. 210–220.
- Rahim, A. I. A. *et al.* (2021) 'Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in', *Healthcare*, 9(10), pp. 1–18.
- Raka Sukawati, T. G. (2021) 'Hospital Brand Image, Service Quality, and Patient Satisfaction in Pandemic Situation', *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 10(2), pp. 119–127.
- doi: 10.18196/jmmr.v10i2.12230.
- WHO (2018) *Delivering quality health services*, *World Health Organization, World Bank Group, OECD*. Available at: <http://apps.who.int/bookorders>.
- Yakob, A., Kamariah, N. and Muttaqin (2022) 'Jurnal midwifery', *Jurnal Midwifery*, 4(1). doi: 10.24252/jmw.v4i1.28962.
- et al.* (2022) 'Hospital Administration as Factors Associated with Patient Satisfaction: A Meta-Analysis', *Journal of Health Policy and Management*, 7(3), pp. 227–334. doi: 10.26911/thejhpm.2022.07.03.07.