

ABSTRAK

AGUSTIN DWI MERDIANA

**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
DENGAN KEPUASAN PASIEN JKN DI INSTALASI RAWAT JALAN
RSUD SMC SINGAPARNA TAHUN 2022**

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi sebuah tolak ukur yang digunakan untuk melakukan penilaian kepuasan pasien dengan kondisi jika semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin baik juga penilaian kepuasan pasien. Dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien dapat dilakukan dengan menggunakan metode kualitas pelayanan (*service quality*) yang terdiri dari lima indikator dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), kemampuan (*assurance*), empati (*empathy*), dan fasilitas sarana prasarana (*tangibles/facilities*). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien JKN di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya. Penelitian dilakukan dengan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah pasien JKN yang pernah dan sedang melakukan pengobatan dan perawatan di instalasi rawat jalan RSUD SMC Singaparna Kabupaten Tasikmalaya pada bulan Januari-Agustus Tahun 2022 sebanyak 48.865 kunjungan pasien. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 397 responden dengan menggunakan rumus slovin dan teknik *quota sampling*. Hasil uji statistik *rank spearman* pada derajat kepercayaan 95% dan $\alpha = 0,05$ menunjukkan variabel *tangible* ($r = +0,547$ $p\text{-value} = 0,000$), *reliability* ($r = +0,403$ $p\text{-value} = 0,000$), *responsiveness* ($r = +0,3699$ $p\text{-value} = 0,000$), *assurance* ($r = +0,334$ $p\text{-value} = 0,000$), *empathy* ($r = +0,236$ $p\text{-value} = 0,000$). Kesimpulan pada penelitian ini adalah terdapat hubungan dengan kekuatan yang kuat sampai lemah antara kualitas pelayanan terkait *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kepuasan pasien JKN di instalasi rawat jalan RSUD SMC Singaparna Kabupaten Tasikmalaya. Dalam penelitian ini diharapkan pihak rumah sakit dapat menerapkan dan membuat kebijakan dengan meninjau hal-hal yang perlu ditingkatkan pada aspek yang masih kurang baik dari penelitian ini terdapat pada kualitas pelayanan terkait *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness*.

Kata Kunci: Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

AGUSTIN DWI MERDIANA

ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES TO JKN PATIENT SATISFACTION IN OUTPATIENT INSTALLATIONS OF SMC SINGAPARNA HOSPITAL IN 2022

The quality of health services is a benchmark used to assess patient satisfaction with the condition that the better the quality of services provided, the better the assessment of patient satisfaction. Improving the quality of administrative service quality on patient satisfaction, it can be done using the service quality method which consists of five-dimensional indicators reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible facilities infrastructure. The purpose of this study was to analyze the relationship between the quality of administrative services and the satisfaction of JKN patients at the SMC Hospital Outpatient Installation, Tasikmalaya Regency. The research was conducted using a quantitative research method using a cross sectional design. The population of this study were JKN patients who had and are currently undergoing treatment and care at the outpatient installation at SMC Singaparna Hospital, Tasikmalaya Regency in January-August 2022 with a total of 48,865 patient visits. The sample used in this study was 397 respondents using the slovin formula and quota sampling technique. Spearman's rank statistical test results at 95% degree of confidence and $\alpha = 0.05$ indicate tangible variables ($r = +0.547$, $p\text{-value} = 0.000$), reliability ($r = +0.403$, $p\text{-value} = 0.000$), responsiveness ($r = +0.3699$, $p\text{-value} = 0.000$), assurance ($r = +0.334$, $p\text{-value} = 0.000$), empathy ($r = +0.236$, $p\text{-value} = 0.000$). The conclusion in this study there is a strong to weak relationship between service quality related to tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy for JKN patient satisfaction at the outpatient installation at SMC Singaparna Hospital, Tasikmalaya Regency. In this study it is expected to implement and make policies by reviewing things that need to be improved on aspects that are still not good from this research, namely service quality related to tangible, reliability, and responsiveness.

Keywords: *Hospital, Service Quality, Patient Satisfaction*