
Hubungan Persepsi Pada Pelayanan Administrasi Rawat Inap dengan Kepuasan Keluarga Pasien Peserta JKN

Risandhy Mulia Pradana

STIKes Paluta Husada

E-mail: risaandhymuliapradana@hotmail.com

Article History:

Received: 15 Juli 2025

Revised: 28 Juli 2025

Accepted: 01 Agustus 2025

Keywords: *Persepsi, Pelayanan Administrasi, Kepuasan, Keluarga Pasien, Kualitas Pelayanan*

Abstrak: *Pendapat pelanggan dengan pemberi jasa adalah dasar usaha meningkatkan kepuasan pelanggan. Rumah sakit sebagai jasa layanan umum sering mengeluh sebab kualitas pelayanannya terhadap pelanggan. Kepuasan terjadi karna terpenuhinya harapan serta kebutuhan. Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan menggunakan analisis pelanggan antara lain reability, credibility, competence, tangible dan responsiveness. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan persepsi pada pelayanan administrasi rawat inap dengan kepuasan keluarga pelanggan peserta JKN di RSUD Gunungtua. Rancangan penelitian ini bersifat studi observasional analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian yaitu seluruh objek penelitian. Sampel menggunakan uji hipotesis beda 2 proporsi dengan jumlah sampel sejumlah 70 orang. Instrumen penelitian menggunakan kuisisioner. Hasil penelitian menggunakan uji fisher exact menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi dengan kepuasan keluarga pasien pada pelayanan administrasi dengan $p\text{-value}=0,002$ ($\alpha= 0,02$). Penelitian ini dihimbau sebagai masukan untuk rumah sakit untuk menaikkan kualitas pelayanannya, perbaikan sarana serta fasilitas kesehatan dan menjalankan evaluasi secara bertahap untuk indikator mutu pelayanan rumah sakit untuk persepsi dan kepuasan yang ditimbulkan dari pelanggan rumah sakit ternilai baik dan berdampak positif bagi pelayanan utama di rumah sakit.*

PENDAHULUAN

Persepsi pelanggan dengan pemberi jasa adalah bentuk usaha peningkatan kepuasan pelanggan. Rumah sakit sebagai jasa layanan umum sering dikeluhkan karena kualitas pelayanannya terhadap pelanggan. Kepuasan terjadi karena tercukupinya harapan dan kebutuhan. Kepuasan pelanggan bisa dinaikkan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan

memakai analisis pelanggan seperti *reability, credibility, competence, tangible* serta *responsiveness*.

Menurut Muzakar (2020) dan Ester (2019) kepuasan diuvalu dari yang dirasakan atau dipersepsikan pelanggan serta keluarga terdekat terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan juga akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal dengan memperhatikan kemampuan pelanggan, ada perhatian terhadap keluhan pelanggan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada kebutuhan pelanggan, sehingga terjadi keseimbangan antara rasa puas dengan jerih payah yang dialami untuk memperoleh kepuasan pelanggan. Tanggapan yang memberikan pelanggan tentang kepuasan akan dipengaruhi dengan beberapa karakteristik diluar seperti umur, pekerjaan, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, tingkat pengetahuan dan persepsi, sedangkan faktor didalam berhubungan dengan keinginan datang kembali, kualitas pelayanan serta lingkungannya.

RSUD Gunungtua merupakan salah satu Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B yang menyediakan pelayanan dengan memberikan sebuah fasilitas terdepan yang terjangkau untuk warga dan mengutamakan kenyamanan serta keselamatan pelanggan dengan cara keramahan, kecepatan serta kemudahan dalam pelayanan. Dalam pemberian pelayanan kesehatan untuk masyarakat umum, rumah sakit akan melayani peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ataupun program Asuransi lainnya. Berdasarkan jumlah pelanggan selama 2024 didapatkan 11.517 jumlah pelanggan di rawat inap RSUD Gunungtua. Jumlah kunjungan yang naik drastis setiap bulannya berefek ke rumah sakit harus terus memperbaiki kinerja pelayanannya.

Berdasarkan pembelajaran pendahuluan yang dilaksanakan di RSUD Gunungtua, pelayanan administrasi yang dilaksanakan cukup baik dan mudah. Hasil wawancara dari 8 orang yang diwawancarai, ada 6 orang keluarga memberikan informasi bahwa pelayanan administrasi pada saat mendaftar masuk rawat inap cukup mudah namun tidak merasa puas dengan layanan yang diberikan. pelanggan berharap pelayanan prima dari pegawai dan kemudahan dalam proses administrasinya. Maka dari itu, terdapat 2 orang keluarga pelanggan yang mengatakan puas dengan pelayanan yang diperoleh. Pelayanan administrasi bisa dipengaruhi dengan beberapa hal yaitu persepsi dengan pelayanan, kepuasan dengan pelayanan yang diperoleh, pengetahuan serta loyalitas. Oleh karna itu sebuah informasi yang berhubungan dengan pelayanan administrasi harus nyata sehingga keluarga merasakan senang dengan pelayanan yang diperoleh. Berdasarkan keadaan ini, peneliti menarik untuk melaksanakan penelitian tentang hubungan antara persepsi pada pelayanan administrasi rawat inap dengan kepuasan keluarga pasien peserta jaminan kesehatan nasional di RSUD Gunungtua.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini salah satu jenis penelitian kuantitatif. Rancangan penelitian ini bersifat studi observasional analitik yang dimana penelitian melakukan dengan maksud mencoba menginformasi bagaimana masalah terjadi dan menjelaskan serta melaksanakan analisis hubungan antara persepsi pada pelayanan administrasi rawat inap dengan kepuasan keluarga pasien peserta jaminan kesehatan nasional di RSUD Gunungtua. Penelitian ini memakai pendekatan *cross sectional* atau studi potong lintang. *Cross Sectional Study* (studi potong lintang) yaitu suatu cara pengumpulan semua data yang dilaksanakan dalam satu waktu dimana data di peroleh dari suatu tempat. Populasi di penelitian dibagi menjadi populasi target dan aktual. Total populasi target diambil berdasarkan total kedatangan pelangggan rawat inap tahun 2024 yaitu 11.517 orang. sehingga populasi aktual adalah salah satu keluarga yang mendampingi pasien.

untuk teknik Sedangkan sampling yang diambil yaitu teknik *proportionate stratified random sampling*. Teknik ini diperoleh jika populasi heterogen. Populasi yang berhubungan harus diberi berdasarkan strata dan dari setiap strata itu maka diambil secara random.

Besar sampel pada penelitian ini dengan memakai hitungan rumus uji hipotesis beda dua proporsi. Penjumlahan besarnya suatu sampel digunakan apabila total populasi belum diketahui secara nyata. Dari perhitungan rumus sampel, besar sampel yaitu 70 orang. Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini yaitu lembar persetujuan dan kuisioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian untuk 70 orang diperoleh penyebaran frekuensi persepsi dan kepuasan keluarga pelanggan pada pelayanan administrasi yang ada ditabel dibawah ini.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Persepsi dan Kepuasan Pada Pelayanan Administrasi

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Persepsi	1. Tidak baik	15	16,7
	2. Baik	55	83,3
Kepuasan	1. Tidak puas	23	30
	2. Puas	47	70

Dari tabel ini diketahui ada 55 orang (83,3%) dari 70 orang yang diambil mempunyai persepsi baik dengan pelayanan yang diterimanya saat menyelesaikan keperluan administrasi pelanggan. Sedangkan sebesar 16,7% atau 15 orang memiliki persepsi negatif terhadap pelayanan administrasi.

Persepsi yang positif akan mendorong pelanggan untuk dapat percaya kesehatannya pada rumah sakit. Persepsi pelanggan dengan mutu pelayanan akan memperoleh perilaku pelanggan di dalam sebuah putusan membeli produk jasa layanan kesehatan. Begitu juga pada keluarga pelanggan yang mendampingi di rumah sakit, apabila pada masa pelayanan administrasi yang dilakukan sesuai dengan caranya maka akan mendapatkan pendapat yang positif untuk keluarga yang memutuskan kedatangan selanjutnya ke rumah sakit.

Berikut beberapa faktor yang berhubungan dengan persepsi yaitu faktor pemersepsi, faktor obyek atau target yang dipersepsikan serta faktor situasi dimana persepsi itu dilaksanakan. Faktor situasi dan target yang dipersepsikan dipengaruhi dengan waktu, kondisi jika menerima pelayanan, lokasi, situasi lingkungan, watak pegawai, tanggapan keluhan, keringanan dalam berkomunikasi serta cara dalam pelayanan yang jelas. Kenyataan pelayanan yang dirasakan ataupun diterima pelanggan dan keluarganya apabila sesuai dengan keinginan keluarga maka akan mendapatkan persepsi jika pelayanan yang diterima baik. Sebaliknya apabila tidak sesuai dengan keinginan maka timbul persepsi bahwa pelayanan yang diterima tidak baik.

Data dari penelitian juga menunjukkan bahwa dari 70 orang yang merasakan puas pada pelayanan administrasi yang diberikan ada 42 orang (70%) dan ada 18 orang (30%) merasa tidak puas. Data ini memperlihatkan bahwa sebagian besar pelanggan mengatakan puas dengan pelayanan yang sudah didapatkan. Kepuasan adalah luaran sikap atau evaluasi yang diperoleh dari pelanggan dengan cara bandingkan perkiraan sebelum pembelian dengan apa yang akan diterima dari sebuah produk atas persepsi subyektif dari performa aktual yang diterima.

Teori lain dari Kotler dan Keller (2009) mengatakan bahwa perasaan bahagia atau sedih seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang diperoleh dengan kinerja atau hasil yang realita. Kepuasan pelanggan dinyatakan sebagai seluruh sikap yang ditunjukkan atas barang atau jasa yang telah mereka peroleh dan gunakan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan dirumah sakit merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Jumlah

kepuasan dari mutu pelayanan dengan salah satu komponen utama.

Jika dari sebagian besar orang, ada 18 orang (30%) mengatakan tidak puas dengan pelayanan yang didapatkan. Maka ini bisa berpengaruh kepada pelayanan rumah sakit. Menurut Surya (2013) dalam Firdaus (2010) sistem pelayanan administrasi yaitu suatu cara pengaturan atau pengelolaan pelanggan di rumah sakit yang apabila dilaksanakan oleh pelanggan mulai dari kegiatan registrasi sampai pasien rawat inap. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka dapat meringankan pelanggan atau keluarga bisa mengakses hal-hal yang dibutuhkan selama perawatan.

Kepuasan bersifat subyektif tergantung dari background perorang yang dimana penilaian setiap orang dapat mempunyai jumlah kepuasan yang berbeda apabila persepsi mereka dengan suatu layanan yaitu baik. Meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit perlu diperhatikan yang tujuannya untuk meraih kepuasan yang tinggi untuk pelanggan rumah sakit tersebut. Data analisis hubungan antara persepsi pada pelayanan administrasi dengan kepuasan keluarga pasien menggunakan uji fisher exact dengan tingkat kepercayaan 95% dapat dilihat pada tabel.

Tabel. Analisis Hubungan Antara Persepsi Pada Pelayanan Administrasi dengan Kepuasan Keluarga Pasien

No.	Persepsi	Kepuasan Keluarga Pasien		Total	P-Value
		Baik	Tidak baik		
1	Tidak baik	12 (70%)	3 (30%)	15 (100%)	0.002
2	Baik	16 (22%)	39 (78%)	55 (100%)	
α		>0.02			

Dari tabel ini memperlihatkan ada hubungan antara persepsi pada pelayanan administrasi rawat inap dengan kepuasan keluarga pasien (*p-value* 0,002).

Pelayanan administrasi adalah salah satu pintu pertama jika akan diberikan pelayanan di rumah sakit. Dalam pelayanan administrasi ini terdapat beberapa faktor yang mempengaruhinya adalah persepsi, kepuasan, pengetahuan serta loyalitas. Proses pelayanan yang baik akan mempengaruhi pendapat seseorang yang kemudian akan timbul rasa puas atau ketidakpuasan dengan pelayanan tersebut. Hasil penelitian menyatakan bahwa dari 70 responden ada 39 responden (78%) yang memiliki persepsi baik dan puas terhadap pelayanan administrasi di rawat inap.

Terkait kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan rumah sakit, tidak terlepas dari beberapa aspek kualitas pelayanan karena hasil dari kepuasan tersebut menjadi tolak ukur meningkatnya citra rumah sakit. Ada 5 dimensi mutu pelayanan meliputi kehandalan (reliability), daya tanggap (responsive), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan bukti fisik (tangible). Kelima dimensi ini merupakan indikator penentu kualitas pelayanan yang memiliki keterkaitan dengan indikator kepuasan yaitu rasa senang, kepuasan terhadap pelayanan dan kepuasan terhadap sistem. Rasa senang keluarga pasien terhadap proses pelayanan yang cepat, mudah, tanggap, ramah serta mendapatkan pelayanan yang optimal akan menghasilkan dampak positif terhadap kualitas pelayanan rumah sakit dan keinginan untuk berkunjung kembali. Studi Gould (1998) dalam Syamsiah (2019) menilai bahwa strategi pengelolaan kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan sebuah strategi korporasi yang penting.

Selain itu dikuatkan oleh pendapat dari Tjiptono (2014) dalam Wira DIA (2014) yang menyatakan faktor utama yang dapat menentukan kepuasan pasien adalah persepsi pelanggan meliputi kebutuhan pelanggan, pengalaman dari teman-teman dan informasi dari iklan.

Dari hasil penelitian, ada 3 orang yang memiliki pendapat tidak baik namun setelah lama dirawat dan mengurus administrasi keluarga pasien mendapatkan perbaikan pelayanan yang

akhirnya menimbulkan rasa puas terhadap layanan administrasi yang didapatkannya. Disamping itu, ada 12 orang (30%) yang memiliki persepsi tidak baik dan tidak puas dengan pelayanan yang didapatkan dan 16 orang (11%) yang memiliki persepsi yang baik namun masih merasa belum puas dengan layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Hal ini bisa saja terjadi apabila persepsi dan kepuasan hanya dipengaruhi oleh beberapa sebab yaitu usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan, lingkungan, serta kualitas pelayanan.

Menurut Sangadji (2013), persepsi setiap orang terhadap suatu objek akan berbeda-beda. Oleh sebab itu, persepsi memiliki sifat subjektif. Persepsi yang dibentuk seseorang dipengaruhi dari pikiran dan lingkungan sekitarnya.

KESIMPULAN

Distribusi dan frekuensi keluarga pasien yang memiliki persepsi baik sebanyak 55 responden (83,33%) dan persepsi yang tidak baik sebanyak 15 responden (16,7%).

1. Distribusi dan frekuensi keluarga pasien yang puas terhadap pelayanan sebanyak 47 responden (70%) dan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima ada 23 responden (30%).
2. Ada hubungan yang bermakna antara persepsi pada pelayanan administrasi dengan kepuasan keluarga pasien peserta JKN dengan $p\text{-value}=0,002$ dan $\alpha=0,02$ sehingga H_0 ditolak (nilai $p\text{-value}< \alpha=0,02$).

DAFTAR REFERENSI

- Ariadi H. Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dokter ditinjau dari karakteristik dan mutu pelayanan dokter di Instalasi Rawat Jalan RSI Sunan Kudus Tahun 2015. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro, 2015.
- Dewi RK Hubungan metode pembiayaan dengan persepsi kualitas pelayanan pasien rawat inap di RSUD Tipe A Dr. Moewardi. Skripsi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2010.
- Firdaus Z, Muhlisin AB. Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Surakarta. Artikel Penelitian. Surakarta: Universitas Muhammadiyah, 2013.
- Gunawan WH. Analisis pengaruh kualitas pelayanan medis dan pelayanan administrasi terhadap loyalitas pasien (Studi pada pasien rawat inap rumah sakit Pertamina Cirebon). Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.
- Hamidiyah A. Hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di klinik umum Rumah Sakit Bhinneka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri, 2013.
- Hendrik GL. Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Elim Kabupaten Toraja Utara. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin, 2012.
- Imbalo S, Pohan. Jaminan mutu layanan kesehatan (Dasar-dasar pengertian dan penerapan). Jakarta: EGC Kedokteran, 2002.
- Subekti D. Analisis hubungan persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien balai pengobatan (bp) umum puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2009. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro, 2009.
- Syamsiah N. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi nilai yang dirasakan pelanggan untuk menciptakan kepuasan pelanggan di RSUP Dokter Kariadi Semarang (Studi kasus pada pavilion Garuda RSUP Dr. Kariadi). Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro, 2019.
- Suryawati C. Kepuasan pasien rumah sakit (tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian).

JMPK 2015; 7.

- Trimumpuni EN. Analisis pengaruh persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan terhadap kepuasan klien rawat inap di RSUD Puri Asih Salatiga. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro, 2019.
- Trimurthy IGA. Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro, 2018.
- Wahyu T. Pengaruh pengetahuan dan sikap terhadap pemanfaatan jaminan kesehatan pada ibu hamil miskin di Kota Blitar. Tesis. Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2010.
- Yamid Z. Manajemen kualitas produk dan jasa. Dalam: Namakule MR, Maidin MA, Pasinring Syahrir A. Analisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien tentang mutu pelayanan di instalasi rawat inap RSUD Masohi. Yogyakarta: Ekonisia, 2010.