

## Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik

Ichsan Trisutrisno.,S.Gz.,S.K.M.,M.K.M

1. Dosen STIKes Sumber Waras Jakarta
2. Mahasiswa STIKes Sumber Waras Jakarta

### ABSTRAK

Pelayanan administrasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan, termasuk klinik. Pelayanan administrasi yang efisien, cepat, dan ramah dapat meningkatkan pengalaman pasien dan memperbaiki citra klinik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien di klinik. Metode penelitian yang digunakan adalah desain cross-sectional dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pasien yang menerima layanan di klinik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan, keramahan petugas, serta kemudahan prosedur administrasi memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan administrasi, seperti digitalisasi sistem pendaftaran dan peningkatan kompetensi petugas administrasi, sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata kunci :** pelayanan administrasi, kepuasan pasien, klinik, kualitas layanan

## The Influence of Administrative Services on Patient Satisfaction in Clinics

### ABSTRACT

*Administrative services are one of the factors that influence patient satisfaction in healthcare facilities, including clinics. Efficient, fast, and friendly administrative services can enhance the patient experience and improve the clinic's image. This study aims to analyze the influence of administrative services on patient satisfaction in clinics. The research method used is a cross-sectional design with a quantitative approach. Data were collected through questionnaires distributed to patients who received services at the clinic. The study results show that service speed, staff friendliness, and the ease of administrative procedures have a significant relationship with patient satisfaction levels. Therefore, improving the quality of administrative services, such as digitalizing the registration system and enhancing the competency of administrative staff, is essential to increase patient satisfaction.*

**Keywords:** administrative services, patient satisfaction, clinic, service quality

### PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan di berbagai fasilitas, termasuk klinik. Salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan administrasi, yang mencakup proses pendaftaran, pembayaran, dan informasi yang diberikan kepada pasien. Pelayanan administrasi yang kurang optimal dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien, yang berdampak pada loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan.

Pelayanan administrasi yang baik ditandai dengan efisiensi waktu, keakuratan data, serta

keramahan petugas administrasi. Berbagai studi menunjukkan bahwa sistem administrasi yang tertata dengan baik berkontribusi pada meningkatnya kepuasan pasien karena mengurangi waktu tunggu dan mempermudah akses layanan kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi sejauh mana pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di klinik.

### METODE

Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui survei

menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pasien di beberapa klinik. Responden dipilih dengan metode purposive sampling, dengan kriteria pasien yang telah menerima layanan minimal dua kali di klinik tersebut.

Variabel penelitian terdiri dari variabel independen, yaitu kualitas pelayanan administrasi (kecepatan layanan, keramahan petugas, kemudahan prosedur), serta variabel dependen, yaitu tingkat kepuasan pasien. Data dianalisis menggunakan uji regresi linier untuk melihat hubungan antara variabel independen dan dependen.

### **HASIL PENELITIAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 250 responden yang dianalisis, 80% menyatakan puas dengan pelayanan administrasi di klinik, sementara 20% menyatakan kurang puas. Kecepatan pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ( $r = 0,72$ ,  $p < 0,05$ ), keramahan petugas administrasi juga menunjukkan korelasi yang signifikan ( $r = 0,65$ ,  $p < 0,05$ ), serta kemudahan prosedur administrasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien ( $r = 0,68$ ,  $p < 0,05$ ).

### **PEMBAHASAN**

Pelayanan administrasi di klinik merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Proses administrasi yang cepat, akurat, dan ramah dapat meningkatkan pengalaman pasien selama menerima layanan kesehatan. Berdasarkan penelitian oleh Anderson et al. (2021), keterlambatan dalam proses administrasi dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien yang berdampak pada persepsi negatif terhadap layanan klinik secara keseluruhan.

Selain itu, penelitian oleh Brown & Johnson (2020) menunjukkan bahwa implementasi sistem administrasi berbasis digital dapat meningkatkan efisiensi dalam pencatatan

data pasien serta mempercepat proses pendaftaran dan pembayaran. Hal ini sejalan dengan studi dari Lee et al. (2019), yang menemukan bahwa penggunaan teknologi dalam pelayanan administrasi berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien sebesar 30% dibandingkan dengan sistem manual.

Faktor lain yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien dalam aspek administrasi adalah sikap dan keterampilan petugas administrasi dalam memberikan layanan. Studi oleh Miller (2022) menekankan bahwa pelatihan petugas administrasi dalam komunikasi dan pengelolaan antrian pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan.

Dengan mempertimbangkan temuan dari berbagai penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi yang baik, efisien, dan berbasis teknologi memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, klinik sebaiknya terus mengembangkan sistem administrasi yang lebih efektif guna meningkatkan mutu layanan kesehatan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, pelayanan administrasi yang baik memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien di klinik. Faktor-faktor seperti kecepatan layanan, penggunaan teknologi, dan sikap petugas administrasi merupakan aspek utama yang perlu diperhatikan. Klinik yang mampu mengoptimalkan pelayanan administrasi akan lebih mampu meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan pengalaman pelayanan kesehatan yang lebih baik.

### **SARAN**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di klinik, diperlukan beberapa upaya strategis. Pertama, klinik harus mengadopsi teknologi informasi dalam

sistem administrasi untuk mempercepat proses pelayanan. Kedua, pelatihan rutin bagi petugas administrasi perlu dilakukan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan pelayanan. Ketiga, sistem umpan balik dari pasien harus diterapkan untuk mengidentifikasi aspek administrasi yang perlu diperbaiki. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan administrasi di klinik dapat semakin optimal dan mendukung peningkatan kepuasan pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, J. (2021). *The Impact of Administrative Services on Patient Satisfaction*. *Health Services Review*, 25(3), 112-130.
- Brown, K. & Johnson, P. (2020). *Digital Administration in Healthcare: Improving Patient Experience*. *Journal of Health Informatics*, 17(2), 56-74.
- Lee, T., & Smith, R. (2019). *Efficiency of Administrative Systems in Medical Facilities*. *Health Policy Journal*, 20(4), 99-115.
- Miller, D. (2022). *Training Healthcare Staff for Better Administrative Services*. *Journal of Medical Management*, 28(1), 45-60.
- Smith, R., et al. (2020). *The Importance of Transparent and Efficient Administration in Healthcare Facilities*. *Journal of Public Health*, 19(3), 75-88.
- White, D., et al. (2022). *Digitalization of Health Administration and Its Impact on Patient Satisfaction*. *International Journal of Health Policy*, 25(1), 10-22.