

Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Rawat Inap Asuransi dan Fasilitas Ruang Perawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit EMC Pulomas

Julianti ¹, Herayati ², Vicky Windasari ³
Universitas Bina Sarana Informatika ^{1,2,3}

*Email 64220599@bsi.ac.id; herayati.hya@bsi.ac.id; vicky.vwi@bsi.ac.id

Sejarah Artikel:

Diterima 28-08-2026
Disetujui 05-09-2026
Diterbitkan 07-09-2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of inpatient insurance registration administration service quality and inpatient room facilities on inpatient satisfaction at EMC Pulomas Hospital. The study used a quantitative approach with a descriptive-associative design. The population consisted of 1,942 insured inpatients during January–December 2025, and the sample was 96 respondents determined using the Slovin formula and simple random sampling. Data were collected through observation, interviews, documentation, and questionnaires using a five-point Likert scale. Data analysis included validity, reliability, classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination using SPSS. The results show that inpatient insurance registration administration service quality has not significant effect on patient satisfaction ($t = 0.830$; $\text{Sig.} = 0.409$), while inpatient room facilities have a positive and significant effect ($t = 2.918$; $\text{Sig.} = 0.004$). Simultaneously, both independent variables significantly affect patient satisfaction ($F = 21.914$; $\text{Sig.} = 0.000$). The Adjusted R Square of 0.306 indicates that 30.6% of the variation in patient satisfaction is explained by the two variables, while 69.4% is explained by other factors outside the research model. Hospitals are advised to prioritize improving patient care facilities, optimizing administrative services, and conducting periodic patient satisfaction surveys.

Keywords: service quality; registration administration; inpatient room facilities; patient satisfaction; insurance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi pendaftaran rawat inap asuransi dan fasilitas ruang perawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit EMC Pulomas. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan asosiatif. Populasi penelitian adalah 1.942 pasien rawat inap asuransi periode Januari–Desember 2025, dengan sampel sebanyak 96 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik simple random sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner dengan skala Likert lima poin. Analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pendaftaran rawat inap asuransi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien ($t = 0,830$; $\text{Sig.} = 0,409$), sedangkan fasilitas ruang perawatan berpengaruh positif dan signifikan ($t = 2,918$; $\text{Sig.} = 0,004$). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($F = 21,914$; $\text{Sig.} = 0,000$). Nilai Adjusted R Square sebesar 0,306 menunjukkan bahwa 30,6% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kedua variabel, sedangkan 69,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Rumah sakit disarankan

memprioritaskan peningkatan fasilitas ruang perawatan, optimalisasi pelayanan administrasi, serta evaluasi kepuasan pasien secara berkala.

Katakunci: kualitas pelayanan; administrasi pendaftaran; fasilitas ruang perawatan; kepuasan pasien; asuransi.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Julianti, J., Herayati, H., & Windasari, V. . (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Rawat Inap Asuransi dan Fasilitas Ruang Perawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit EMC Pulomas. Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(5), 10308-10318. <https://doi.org/10.63822/kka2m203>

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan kesehatan yang dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Dalam pelayanan rawat inap, pengalaman pasien tidak hanya terbentuk dari pelayanan medis, tetapi juga dari proses administrasi sejak pendaftaran serta kondisi fasilitas yang digunakan selama menjalani perawatan. Kualitas pelayanan administrasi pendaftaran menjadi bagian awal interaksi pasien dengan rumah sakit, sedangkan fasilitas ruang perawatan menjadi bagian yang digunakan pasien secara lebih lama selama proses rawat inap.

Rumah Sakit EMC Pulomas berdiri pada 09 September 1972 dan berlokasi di Jl. Pulomas Barat VI No. 20, Kelurahan Kayu Putih, Kecamatan Pulo Gadung, Jakarta Timur. Rumah sakit ini memiliki kapasitas 157 tempat tidur. Berdasarkan data penelitian, jumlah pasien rawat inap asuransi selama tahun 2025 berjumlah 1.942 pasien dan mengalami fluktuasi setiap bulan, dengan jumlah tertinggi 207 pasien pada Juli dan terendah 123 pasien pada April. Kondisi tersebut menjadi salah satu dasar perlunya evaluasi terhadap pengalaman dan kepuasan pasien rawat inap pengguna asuransi.

Hasil prasurvei terhadap 48 pasien menunjukkan adanya beberapa aspek yang masih perlu diperhatikan. Pada pelayanan administrasi pendaftaran, ketidakpuasan tertinggi terdapat pada kecepatan pelayanan sebesar 64,5%. Pada aspek fasilitas, ketidakpuasan tertinggi terdapat pada kenyamanan ruang tunggu sebesar 70,8%, diikuti kebersihan ruangan sebesar 62,5%. Data tersebut menunjukkan adanya ruang untuk meningkatkan kualitas pengalaman pasien sejak proses pendaftaran hingga pasien menjalani perawatan.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Fasilitas ruang perawatan dipahami sebagai sarana dan prasarana fisik yang mendukung kenyamanan, keamanan, kemudahan, dan proses penyembuhan pasien. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapannya. Dengan demikian, penelitian ini memusatkan perhatian pada kualitas pelayanan administrasi pendaftaran rawat inap asuransi dan fasilitas ruang perawatan sebagai dua aspek yang berada dalam pengalaman pelayanan pasien.

Penelitian terdahulu yang tercantum dalam skripsi menunjukkan hasil yang beragam. Pitaloka dan Kusumastuti (2024) meneliti hubungan kualitas pelayanan, fasilitas, dan persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap. Munggaran dan Siregar (2023) menemukan bahwa dimensi kualitas pelayanan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas 3 BPJS. Rosita et al. (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Tanaka dan Darmawan (2021) juga mengkaji kualitas layanan, fasilitas, dan tarif terhadap kepuasan pasien rawat inap. Sementara itu, penelitian Pasaribu et al. (2024) yang dicantumkan dalam pembahasan skripsi menemukan pengaruh signifikan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien pengguna jaminan kesehatan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada objek dan konteks penelitian, yaitu pasien rawat inap pengguna asuransi pada Rumah Sakit EMC Pulomas, dengan fokus khusus pada kualitas pelayanan administrasi pendaftaran rawat inap asuransi dan fasilitas ruang perawatan. Berdasarkan fenomena dan perbedaan hasil penelitian terdahulu tersebut, rumusan masalah penelitian adalah: (1) apakah kualitas pelayanan administrasi pendaftaran rawat inap asuransi berpengaruh terhadap kepuasan pasien; (2) apakah fasilitas ruang perawatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien; dan (3) apakah kedua variabel tersebut secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Tujuan penelitian adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi pendaftaran rawat

inap asuransi terhadap kepuasan pasien, menganalisis pengaruh fasilitas ruang perawatan terhadap kepuasan pasien, serta menganalisis pengaruh kedua variabel tersebut secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit EMC Pulomas.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Rawat Inap Asuransi

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini didasarkan pada konsep SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, serta digunakan dalam konteks pelayanan administrasi rumah sakit. Variabel ini diukur melalui lima dimensi, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Indikator yang digunakan meliputi kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, sarana penunjang pendaftaran, kerapian petugas, ketelitian input data, kejelasan informasi ketersediaan kamar, pelayanan sesuai SOP, kecepatan pendaftaran, ketanggapan terhadap keluhan, kemampuan menyesuaikan kebutuhan pasien, pengetahuan petugas mengenai asuransi, keramahan dan kesopanan, keamanan data pasien, komunikasi yang mudah dipahami, kepedulian, dan orientasi pada kenyamanan pasien.

Fasilitas Ruang Perawatan

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus tersedia sebelum suatu jasa ditawarkan kepada pelanggan (Tjiptono, 2019). Dalam penelitian ini, fasilitas ruang perawatan mencakup sarana dan prasarana yang menunjang kenyamanan, keamanan, kemudahan, serta proses penyembuhan pasien selama menjalani rawat inap. Variabel ini diukur melalui empat dimensi, yaitu kelengkapan fasilitas, kebersihan fasilitas, kenyamanan fasilitas, dan aksesibilitas fasilitas. Indikatornya mencakup kelengkapan peralatan medis, sarana kenyamanan pasien dan penunngu, sarana hiburan, fungsi AC, kebersihan lantai dan dinding, tempat tidur dan linen, kamar mandi dan tempat sampah, kebersihan dari serangga, suhu dan ketenangan ruangan, pencahayaan, kenyamanan tempat tidur, sirkulasi udara, akses kamar mandi, handrail, lebar pintu dan koridor, nurse call, tata letak furnitur, serta petunjuk arah ruangan.

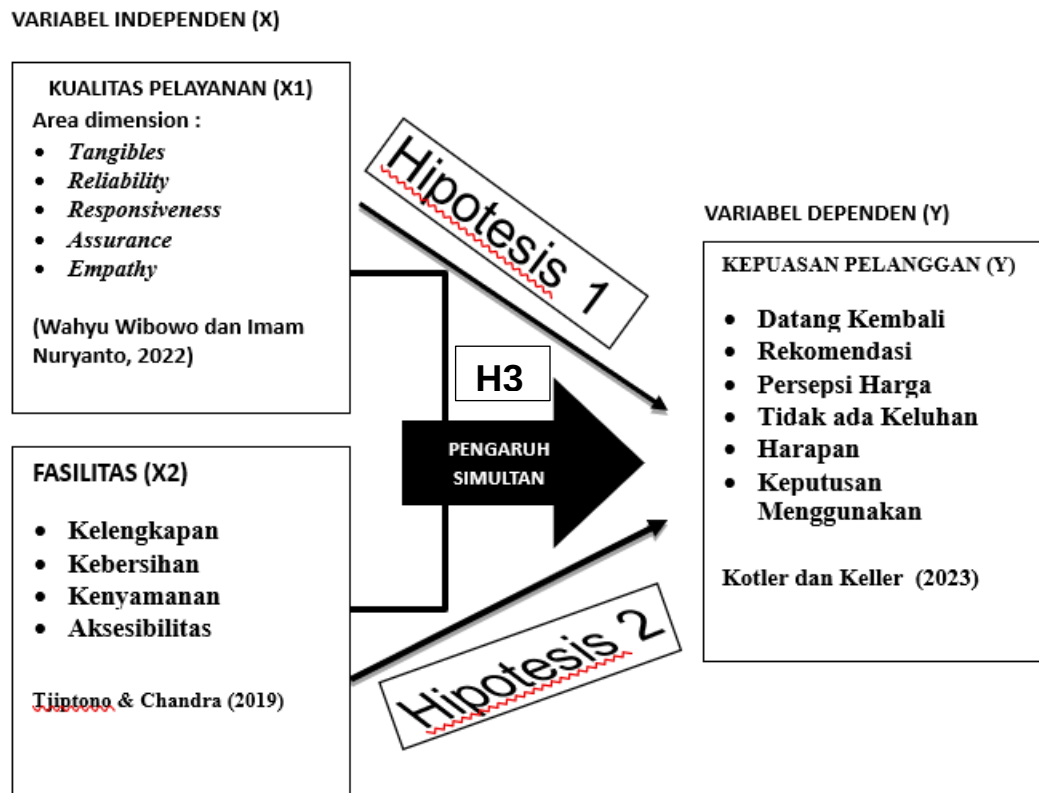
Kepuasan Pasien Rawat Inap

Kepuasan pasien dalam penelitian ini diukur melalui minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan rumah sakit, persepsi kesesuaian nilai, ketiadaan keluhan, pemenuhan harapan, dan keputusan menggunakan jasa. Pengukuran tersebut menggambarkan evaluasi pasien terhadap pengalaman pelayanan yang diterima selama menjalani rawat inap.

KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

Penelitian menempatkan kualitas pelayanan administrasi pendaftaran rawat inap asuransi (X1) dan fasilitas ruang perawatan (X2) sebagai variabel independen, sedangkan kepuasan pasien rawat inap (Y) sebagai variabel dependen. Secara konseptual, X1 dan X2 diduga berhubungan dengan Y baik secara parsial maupun simultan.

BAGAN KERANGKA BERPIKIR



Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan kerangka berpikir tersebut, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

- H1: Kualitas pelayanan administrasi pendaftaran rawat inap asuransi berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap.
- H2: Fasilitas ruang perawatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap.
- H3: Kualitas pelayanan administrasi pendaftaran rawat inap asuransi dan fasilitas ruang perawatan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan asosiatif. Penelitian dilaksanakan pada 1 April sampai 15 Juni 2026 di Unit Administrasi Pendaftaran Rawat Inap dan ruang rawat inap Rumah Sakit EMC Pulomas, Jakarta. Populasi penelitian adalah pasien rawat inap pengguna asuransi periode Januari–Desember 2025 sebanyak 1.942 pasien. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dan diperoleh 95,10 yang dibulatkan menjadi 96 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data pendukung. Data primer diperoleh melalui

observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada pasien rawat inap asuransi. Kuesioner menggunakan skala Likert lima poin. Data dianalisis dengan bantuan SPSS, meliputi uji validitas, reliabilitas, uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan r tabel sebesar 0,201. Instrumen dinyatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan batas 0,70 sebagaimana kriteria yang digunakan dalam skripsi. Uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov, multikolinearitas menggunakan Tolerance dan VIF, sedangkan heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Sebanyak 96 kuesioner yang memenuhi kriteria berhasil dikumpulkan dan diolah. Karakteristik responden dalam skripsi dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, dan jenis penjamin.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
17–20 tahun	1	1%
21–30 tahun	33	34%
31–40 tahun	41	43%
> 40 tahun	21	22%
Total	96	100%

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	33	34%
Perempuan	63	66%
Total	96	100%

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Penjamin

Jenis Penjamin	Frekuensi	Persentase
Asuransi	96	100%
Personal	0	0%
Total	96	100%

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan data tersebut, responden terbanyak berada pada kelompok usia 31–40 tahun sebanyak

41 orang (43%), diikuti usia 21–30 tahun sebanyak 33 orang (34%), usia >40 tahun sebanyak 21 orang (22%), dan usia 17–20 tahun sebanyak 1 orang (1%). Responden perempuan berjumlah 63 orang (66%), sedangkan laki-laki 33 orang (34%). Seluruh responden merupakan pasien dengan penjamin asuransi.

Analisis Deskriptif Variabel

Tabel 4. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1 Kualitas Pelayanan Administrasi	96	57,00	75,00	66,5729	3,82167
X2 Fasilitas Ruang Perawatan	96	72,00	105,00	92,5000	6,46448
Y Kepuasan Pasien	96	16,00	30,00	25,8646	2,59400

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Nilai rata-rata menunjukkan bahwa fasilitas ruang perawatan (X2) memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 92,50, diikuti kualitas pelayanan administrasi pendaftaran rawat inap asuransi (X1) sebesar 66,57 dan kepuasan pasien rawat inap (Y) sebesar 25,86. Berdasarkan uraian deskriptif dalam skripsi, mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dan Sangat Setuju pada indikator ketiga variabel.

Uji Instrumen dan Asumsi Klasik

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
X1 Kualitas Pelayanan Administrasi	0,737	0,70	Reliabel (Tinggi)
X2 Fasilitas Ruang Perawatan	0,887	0,70	Reliabel (Tinggi)
Y Kepuasan Pasien	0,715	0,70	Reliabel (Tinggi)

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Hasil uji reliabilitas menunjukkan seluruh variabel memiliki Cronbach's Alpha di atas 0,70 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Uji validitas dalam skripsi juga menunjukkan seluruh butir pernyataan pada X1, X2, dan Y memiliki r hitung lebih besar dari r tabel 0,201 sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Tabel 6. Ringkasan Uji Asumsi Klasik

Pengujian	Variabel/Residual	Nilai	Keterangan
Normalitas	Unstandardized Residual	Sig. 0,065	Normal
Heteroskedastisitas	X1 / X2	0,852 / 0,086	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Multikolinearitas	X1 / X2	Tolerance 0,302; VIF 3,309	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Uji normalitas menghasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,065 > 0,05$ sehingga residual berdistribusi normal. Uji heteroskedastisitas menghasilkan signifikansi 0,852 pada X1 dan 0,086 pada X2, keduanya lebih besar dari 0,05. Nilai Tolerance sebesar 0,302 dan VIF sebesar 3,309 pada kedua variabel menunjukkan tidak terdapat multikolinearitas.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Hasil Regresi Linier Berganda

Model	B	t	Sig.
Constant	3,193	0,825	0,411
X1 Kualitas Pelayanan Administrasi	0,088	0,830	0,409
X2 Fasilitas Ruang Perawatan	0,182	2,918	0,004

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan tabel tersebut, persamaan regresi linier berganda adalah:

$$Y = 3,193 + 0,088X_1 + 0,182X_2 + e$$

Konstanta sebesar 3,193 menunjukkan nilai kepuasan pasien ketika X1 dan X2 dianggap konstan. Koefisien X1 sebesar 0,088 menunjukkan arah hubungan positif, sedangkan koefisien X2 sebesar 0,182 menunjukkan arah hubungan positif. Besarnya koefisien tidak secara langsung menunjukkan signifikansi, sehingga pengujian selanjutnya dilakukan melalui uji t.

Uji t (Parsial)

Tabel 8. Hasil Uji t

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Keputusan
X1 Kualitas Pelayanan Administrasi	0,830	1,986	0,409	Tidak Berpengaruh
X2 Fasilitas Ruang Perawatan	2,918	1,986	0,004	Berpengaruh

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Kualitas pelayanan administrasi pendaftaran rawat inap asuransi (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 0,830 yang lebih kecil dari t tabel sebesar 1,986 ($0,830 < 1,986$) dan nilai signifikansi sebesar 0,409 yang lebih besar dari 0,05 ($0,409 > 0,05$). Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi pendaftaran rawat inap asuransi (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap, sehingga H1 ditolak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pendaftaran rawat inap asuransi belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dalam penelitian ini.

Fasilitas ruang perawatan (X2) memiliki t hitung $2,918 > 1,986$ dan Sig. $0,004 < 0,05$. Dengan demikian X2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga hipotesis kedua diterima. Pasien lebih banyak merasakan fasilitas selama berada di ruang perawatan, seperti kenyamanan tempat tidur, kebersihan, suhu, kelengkapan fasilitas, dan kemudahan penggunaan fasilitas.

Uji F (Simultan)

Tabel 9. Hasil Uji F

Model	F hitung	F tabel	Sig.
X1 + X2 terhadap Y	21,914	3,095	0,000
Kriteria	F hitung > F tabel	21,914 > 3,095	Signifikan
Keputusan			H3 diterima

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Hasil uji F menunjukkan F hitung sebesar 21,914 > F tabel 3,095 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi pendaftaran rawat inap asuransi dan fasilitas ruang perawatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil dari kombinasi pengalaman pada tahap administrasi dan pengalaman selama menjalani perawatan.

Koefisien Determinasi

Tabel 10. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
X1 terhadap Y	0,508	0,258	0,250
X2 terhadap Y	0,562	0,315	0,308
X1 + X2 terhadap Y	0,566	0,320	0,306

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Nilai R Square X1 terhadap Y sebesar 0,258 menunjukkan kontribusi sebesar 25,8%, sedangkan X2 terhadap Y sebesar 0,315 menunjukkan kontribusi sebesar 31,5%. Pada model simultan, R Square sebesar 0,320 dan Adjusted R Square sebesar 0,306. Artinya, setelah penyesuaian model, X1 dan X2 secara bersama-sama menjelaskan 30,6% variasi kepuasan pasien, sedangkan 69,4% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

Pembahasan

Pengaruh kualitas pelayanan administrasi pendaftaran rawat inap asuransi terhadap kepuasan pasien menunjukkan hasil tidak berpengaruh secara signifikan. Hasil tersebut berbeda dengan Pasaribu et al. (2024) yang dicantumkan dalam skripsi, yang menyatakan kualitas pelayanan administrasi rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna jaminan kesehatan. Perbedaan dapat dikaitkan dengan karakteristik responden, lokasi penelitian, dan kondisi pelayanan masing-masing rumah sakit. Pada penelitian ini, pelayanan administrasi diduga telah dilaksanakan sesuai SOP dan penilaian responden relatif baik sehingga variasinya terbatas.

Fasilitas ruang perawatan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan Sumarsono et al. (2025) sebagaimana dibahas dalam skripsi, yang menunjukkan bahwa fasilitas dan sarana prasarana rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap. Pasien cenderung menilai pengalaman selama menjalani perawatan berdasarkan kondisi nyata ruang rawat, sehingga kebersihan, kenyamanan, kelengkapan, keamanan, dan kemudahan akses fasilitas menjadi aspek yang penting.

Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi dan fasilitas ruang perawatan merupakan bagian yang saling melengkapi dalam pengalaman pasien. Walaupun X1 tidak berpengaruh secara signifikan parsial, keberadaannya bersama X2 tetap memberikan kontribusi dalam model. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan pasien perlu dilakukan secara terpadu dengan mempertahankan fasilitas ruang perawatan sekaligus memperbaiki proses administrasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 96 responden pasien rawat inap pengguna asuransi di Rumah Sakit EMC Pulomas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pendaftaran rawat inap asuransi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan t hitung $0,830 < 1,986$ dan signifikansi $0,409 > 0,05$. Fasilitas ruang perawatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan t hitung $2,918 > 1,986$ dan signifikansi $0,004 < 0,05$. Secara simultan, kualitas pelayanan administrasi pendaftaran rawat inap asuransi dan fasilitas ruang perawatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan F hitung $21,914 > 3,095$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,306 menunjukkan bahwa kedua variabel menjelaskan 30,6% variasi kepuasan pasien, sedangkan 69,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian.

SARAN

Rumah Sakit EMC Pulomas perlu mempertahankan dan meningkatkan fasilitas ruang perawatan melalui pemeliharaan berkala, peningkatan kebersihan, kenyamanan tempat tidur, serta pemastian fungsi fasilitas pendukung. Kualitas pelayanan administrasi tetap perlu ditingkatkan melalui penyederhanaan prosedur, percepatan proses pendaftaran, peningkatan kompetensi petugas, dan optimalisasi sistem informasi pelayanan pasien. Rumah sakit juga disarankan melakukan evaluasi kepuasan pasien secara berkala. Bagi penelitian selanjutnya, skripsi merekomendasikan penambahan variabel seperti kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan keperawatan, citra rumah sakit, kepercayaan pasien, biaya pelayanan, dan loyalitas pasien, serta penggunaan sampel yang lebih besar, beberapa rumah sakit, atau metode kualitatif maupun mixed methods.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiyani, N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi pendaftaran rawat inap terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Administrasi Kesehatan*.
- Dewi, R. K. (2023). Faktor kenyamanan lingkungan fisik dan psikologis dalam menentukan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2023). *Manajemen pemasaran*. Erlangga.
- Muhajirin, M., & Jauharuddin, A. (2023). Strategi peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran guna

- menumbuhkan kepercayaan pasien. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Bisnis*.
- Mutiara, S. (2023). Standarisasi mutu pelayanan non-medis di rumah sakit swasta. *Jurnal Manajemen Pemasaran Jasa*.
- 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.
- Pitaloka, S. A. Z., & Kusumastuti, I. (2024). Hubungan kualitas pelayanan, fasilitas dan persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang RGB Rumah Sakit X Bogor tahun 2023. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 12(1), 16–25.
- Putra, A. (2021). Faktor-faktor penentu kepuasan pelanggan pada sektor industri jasa kesehatan. *Jurnal Riset Manajemen*.
- Putri, A., & Surianto. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit XY. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*.
- Rajab, M. (2023). Pengaruh dimensi jaminan (assurance) terhadap tingkat retensi dan loyalitas pasien rawat inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*.
- Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis.
- Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Rosita, R. (2024). Analisis perbandingan kualitas produk dan jasa dalam industri hospitality dan kesehatan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Sinambela, L. P. (2018). *Manajemen pelayanan publik: Pedoman konsep dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tanaka, I., & Darmawan, E. D. (2021). Pengaruh kualitas layanan, fasilitas dan tarif terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5(3), 628–642.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, quality & customer satisfaction* (5th ed.). Andi.
- Wibowo, W., & Nuryanto, I. (2022). Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL pada pelayanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*.