

PELAYANAN ADMINISTRASI BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN

Deska Herliani¹, Tresna Fatmawati², Riana Dewi³
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Al-Su' Aibah Palembang^{1,2,3}
deskaherliani72@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan administrasi (keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati) terhadap kepuasan pasien di poli gigi ASRI Medical Center Palembang. Metode penelitian ini merupakan metode kuantitatif dengan rancangan cross sectional. Hasil penelitian diperoleh p value = 0.015 dengan nilai OR = 3,273, artinya pelayanan administrasi yang baik mempunyai peluang 3,273 kali lebih tinggi untuk pasien merasa puas dibandingkan pelayanan administrasi yang kurang baik. Simpulan, ada hubungan bermakna antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien di Poli Gigi ASRI Medical Center Palembang.

Kata Kunci : Administrasi, Kepuasan, Pasien, Pelayanan

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between the quality of administrative services (reliability, responsiveness, assurance, tangibles, and empathy) and patient satisfaction in the ASRI Medical Center Palembang dental clinic. This research method is a quantitative method with a cross-sectional design. The study's results obtained p value = 0.015 with OR = 3.273, meaning that good administrative services have a 3.273 times higher chance for patients to be satisfied than poor administrative services. In conclusion, there is a significant relationship between administrative services and patient satisfaction at the ASRI Medical Center Palembang Dental Clinic.

Keywords: Administration, Satisfaction, Patients, Services

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan aset yang sangat penting bagi manusia. Semakin banyak orang yang menyadari pentingnya menjaga kesehatan tubuh, nutrisi, berolahraga dan pergi ke dokter untuk pemeriksaan rutin. Hal ini membuat fasilitas pelayanan kesehatan publik misalnya rumah sakit, balai kesehatan, klinik, puskesmas dan lain-lain berkembang dengan cepat yang menyediakan berbagai macam fasilitas pendukung di bidang kesehatan. (Andrianto et al., 2020).

Klinik merupakan tempat fasilitas pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan perorangan yang mengatur pelayanan medis dasar dan/atau spesialistik. Klinik merupakan tempat fasilitas medis yang lebih kecil dan hanya melayani keluhan tertentu saja dan dikhususkan untuk pelayanan kesehatan pasien yang rawat jalan. Keberadaannya di masyarakat sangat penting dikarenakan klinik mampu memberikan fasilitas pelayanan kesehatan dengan kualitas hampir sama dengan rumah sakit, tetapi

biasanya dengan biaya yang cukup murah dan terjangkau. Pada penelitian ini, klinik yang dimaksud adalah ASRI Medical Center di Poli Gigi.

Kepuasan pelanggan adalah hal yang sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan, pelayanan yang ramah, cepat, tepat dan kinerja petugas yang handal sangat diharapkan oleh para pasien/pengunjung yang datang berobat. Untuk menimbulkan rasa puas pasien, klinik harus menjalankan pelayanan yang sesuai standar yang sudah dibuat oleh klinik itu sendiri sehingga sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan pasien bukan saja ketika pasien sembuh dari penyakitnya, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang didapatkan ketika berobat di klinik tersebut. Jika klinik bisa mampu memberikan pelayanan yang optimal maka kepuasan dan loyalitas pasien akan tercipta, dan pengunjung akan kembali berobat ketika sakit, serta merekomendasikan kepada orang lain jika akan berobat (Ramadhan & Suprajang, 2018).

Kepuasan pelanggan memiliki tujuan dalam respon konsumen atau respon terhadap kepuasan kebutuhan. Kepuasan dinilai berdasarkan karakteristik ataupun ciri produk maupun layanan itu sendiri dan tingkat kesenangan tersebut bisa didapatkan pelanggan untuk pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan (Maramis et al., 2018; Hartadi & Husda, 2020).

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Aset yang sangat berharga yaitu pasien yang puas karena apabila pasien merasakan kepuasan mereka akan terus menerus menggunakan pemakaian terhadap jasa pilihannya, namun apabila pasien merasa tidak puas mereka akan menceritakan dua kali lebih keras kepada orang-orang tentang pengalaman yang tidak baik. Untuk membentuk kepuasan pasien, dalam menciptakan dan mengelola unit pelayanan kesehatan perlu adanya suatu sistem untuk memperoleh pasien yang jumlahnya lebih banyak dan kemampuan dalam mempertahankan pasien.

Peneliti telah melakukan observasi dengan mewawancarai 20 orang pasien yang berkunjung di poli gigi pada tanggal 14 April 2021 untuk mengetahui kepuasan pasien atas kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh petugas di Poli Gigi Medical Center Palembang. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan tersebut dapat disimpulkan pasien yang ada di poli gigi ASRI Medical Center menyatakan tidak setuju dengan pernyataan bahwa seluruh pelayanan administrasi yang diberikan pada petugas administrasi di Poli Gigi ASRI Medical Center sudah memuaskan artinya pelayanan yang telah diberikan petugas Administrasi belum memuaskan pasien secara keseluruhan. Hal ini diindikasikan oleh kualitas pelayanan yang kurang baik yang diberikan petugas administrasi terhadap pasien poli gigi ASRI Medical Center yang berakibat pada kepuasan pasien tersebut. Pasien yang tidak puas diartikan sama dengan keluhan pada pelayanan kesehatan terutama dalam terlihat dalam fasilitas sarana serta perlengkapan seperti komputer belum ada, sehingga dalam proses administrasi membutuhkan waktu yang cukup lama dan pasien yang ingin mendaftar mengalami penumpukan.

Telah banyak kajian-kajian empiris yang dilakukan sebelumnya yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Beberapa penelitian tersebut diantaranya yang dilakukan oleh Mukhtar (2020) dengan hasil penelitian menemukan adanya kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap pada Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang. Hastono et al., (2021) dengan hasil pelayanan berpengaruh signifikan dengan kepuasan pasien. Sari & Armiami (2018) dengan hasil menunjukkan kelima variabel kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di RSUD Lubuk Basung. Penelitian Andrianto et al., (2020) hasil penelitian

ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien secara simultan dan sendiri-sendiri berpengaruh dengan citra Klinik X di Tuban secara positif.

Dewi et al., (2018) hasil penelitian ini menunjukkan ada pengaruh *reliability*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness* dengan kualitas pelayanan administrasi BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tingkat II Kartika Husada Pontianak dan variabel yang paling signifikan memengaruhi kualitas pelayanan administrasi BPJS adalah variabel *responsiveness*. Ramadhan & Suprajang (2018) dengan hasil adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di klinik Mitra Husada Blitar yaitu sebesar 62%. Purbasari & Permatasari (2018) hasil penelitian ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap pembelian ulang secara parsial dan simultan. Sirojudin et al., (2021) dengan hasil bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Sindanglaya.

Ladytama et al., (2018) dengan hasil penelitian dengan hasil penelitian yaitu menunjukkan bahwa semua variabel pada kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut termasuk variabel penampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian memiliki efek positif dan signifikan dengan kepuasan pasien di poliklinik RSI Sultan Agung Semarang, dimana variabel *responsiveness* memiliki pengaruh yang signifikan pengaruh 0,929 dengan arah positif variabel mana yang paling banyak pengaruh dominan. Hasbi (2018) dengan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan administrasi yaitu bukti fisik, jaminan, empati, keandalan, daya tanggap mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang.

Berdasarkan uraian di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan administrasi (keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati) terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi ASRI Medical Center Palembang.

Penelitian sebelumnya banyak membahas hubungan kualitas pelayanan secara umum yang dibandingkan dengan kepuasan pasien atau pelanggan, kebaruan dalam penelitian ini adalah meneliti kualitas pelayanan yang lebih spesifik yaitu dalam bidang pelayanan administrasi saja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menjelaskan dan menggambarkan hubungan sebab akibat dari variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu variabel pelayanan administrasi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi ASRI Medical Center. Rancangan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua Pasien yang berkunjung di poli Gigi pada Bulan April Tahun 2021. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah berjumlah 74 orang yaitu pasien yang berkunjung di Poli Gigi, teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non random sampling accidental sampling* yaitu penetapan sampel dengan cara memilih sampel antara populasi yang dikehendaki oleh peneliti.

Penelitian dilakukan di Poli Gigi ASRI Medical Center Palembang pada bulan Mei 2021. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui observasi langsung dengan wawancara dan data sekunder diperoleh dari data kunjungan Poli Gigi ASRI Medical Center. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disusun dengan menggunakan skala likert yang skor nya 1-5. Untuk instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner dari penelitian terdahulu.

Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis univariat dilakukan untuk memperoleh distribusi frekuensi variabel independen dan dependen sedangkan analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang berhubungan atau berkorelasi yaitu antara variabel independen dengan kepuasan pasien dengan menggunakan uji statistik *chi square* dan analisis kuantitatif *odd ratio*.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Tabel. 1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan
Karakteristik Responden

| Karakteristik | n | % |
|-----------------|----|------|
| Umur | | |
| Muda < 35 Tahun | 56 | 75,7 |
| Tua ≥ 35 Tahun | 18 | 24,3 |
| Jenis Kelamin | | |
| Laki-laki | 32 | 43,2 |
| Perempuan | 42 | 56,8 |
| Pekerjaan | | |
| Mahasiswa | 16 | 21,6 |
| Karyawan | 33 | 44,6 |
| PNS | 11 | 14,9 |
| Lain-lain | 14 | 18,9 |
| Jumlah | 74 | 100 |

Berdasarkan tabel 1 didapatkan hasil distribusi frekuensi variabel usia responden menunjukkan bahwa dari 74 responden yang berusia tua (<35 tahun) tahun berjumlah 56 responden (75,7%) lebih banyak dibandingkan dengan responden yang berusia muda (≥ 35 tahun) berjumlah 18 responden (24,3%). Didapatkan hasil distribusi frekuensi variabel jenis kelamin responden menunjukkan bahwa dari 74 responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 42 responden (56,8%) lebih banyak dibandingkan dengan responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 32 responden (43,2%). Dan Distribusi frekuensi variabel pekerjaan menunjukkan dari 74 responden yang berkerja sebagai karyawan 33 (44,6%) lebih banyak dibandingkan mahasiswa 16 (21,6%), PNS 11 (14,9%) dan lain-lain 14 (18,9%).

Analisis Univariat

Tabel. 2
Distribusi Frekuensi
Berdasarkan Analisis Univariat

| Karakteristik | n | % |
|------------------------|----|------|
| Kepuasan pasien | | |
| Baik | 41 | 55,4 |
| Tidak | 33 | 44,6 |
| Pelayanan Administrasi | | |
| Baik | 45 | 60,8 |
| Kurang | 29 | 39,2 |
| Jumlah | 74 | 100 |

Berdasarkan tabel 2 didapatkan hasil distribusi frekuensi variabel kepuasan pasien yang menunjukkan bahwa dari 74 responden yang merasa puas dengan pelayanan administrasi berjumlah 41 responden (55,4%) lebih banyak dibandingkan dengan responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan administrasi berjumlah 33 responden (44,6%).

Didapatkan hasil distribusi frekuensi pelayanan administrasi yang menunjukkan bahwa dari 74 responden yang merasa baik dalam pelayanan administrasi berjumlah 45 responden (60,8%) lebih banyak dibandingkan dengan responden yang kurang baik dalam pelayanan administrasi berjumlah 29 responden (39,2%).

Analisis Bivariat

Tabel. 3
Hubungan Variabel Pelayanan Administrasi
dengan Kepuasan Pasien

| Pelayanan Administrasi | Kepuasan Pasien | | | | Jumlah | | <i>P Value</i> | OR |
|---------------------------|-----------------|------|------------|------|--------|-------|----------------|---------------------|
| | Puas | | Tidak Puas | | n | % | | |
| | n | % | n | % | | | | |
| Baik | 30 | 66,7 | 15 | 33,3 | 45 | 100,0 | 0,015 | 3,272 (1,237-8,659) |
| Kurang Baik | 11 | 37,9 | 18 | 62,1 | 29 | 100,0 | | |
| Jumlah | 41 | 55,4 | 33 | 44,6 | 74 | 100,0 | | |

Dari tabel 3 didapatkan hasil analisis hubungan antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien, diperoleh dari 45 responden yang menyatakan pelayanan administrasi baik dan puas terdapat 30 (66,7%) dan dari 29 responden yang menyatakan pelayanan administrasi kurang baik dan puas terdapat 11 (37,9%). Hasil uji statistik *p-value* = 0.015, ini berarti ada hubungan yang signifikan antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien di ASRI Medical Center Palembang. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR = 3,273, artinya pelayanan administrasi yang baik mempunyai peluang 3,273 kali lebih tinggi untuk pasien merasa puas dibandingkan pelayanan administrasi yang kurang baik.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji statistik yang telah dilakukan oleh peneliti diperoleh *p-value* = 0.015, ini berarti ada hubungan yang signifikan antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien di ASRI Medical Center Palembang. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR = 3,273, artinya pelayanan administrasi yang baik mempunyai peluang 3,273 kali lebih tinggi untuk pasien merasa puas dibandingkan pelayanan administrasi yang kurang baik.

Klinik yang bisa dioperasikan secara optimal sesuai dengan fungsinya diperlukan pengelolaan yang kuat. Pengelolaan dimulai dengan sumber daya yang digunakan, proses pelayanan, hingga kinerja pelayanan. Setiap masyarakat menginginkan pelayanan kesehatan yang baik, aman, bermutu serta sesuai kebutuhan masyarakat. Upaya dalam peningkatan mutu, manajemen risiko dan keselamatan pasien perlu dilakukan dalam pengelolaan klinik untuk memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat. Hal ini juga bertujuan dalam menjaga kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu dan kepuasan pasien tidak terlepas dari citra suatu klinik. Apabila kualitas pasien baik dan kualitas pelayanan kesehatan bermutu maka citra klinik akan baik (Andrianto et al., 2020).

Kepuasan adalah tingkat emosi konsumen yang dicapai setelah konsumen melakukan atau menikmati sesuatu. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbedaan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen (Purbasari & Permatasari, 2018). Pelanggan adalah aset terbesar perusahaan karena mereka dapat mempengaruhi bagaimana perusahaan bergerak. Bagi sebuah perusahaan, pelanggan adalah orang yang membeli dan menggunakan produk perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat dirasakan setelah pengalaman pelanggan membeli produk/jasa dari penjual atau penyedia produk/jasa dibandingkan dengan harapan pembeli sendiri. Harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama konsumen, komentar orang lain, serta janji dan informasi perusahaan. Pelanggan dapat dikatakan puas dengan pelayanan yang ada apabila pelayanan tersebut sesuai bahkan melebihi harapan dari pelanggan (Husna et al., 2020).

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mana ada lima aspek dalam hal ini. Menurut Agustyn, persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan meliputi persepsi yang berkaitan dengan sarana fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*) (Siroj et al., 2021).

Setiap konsumen pasti mempunyai sejumlah harapan (*expectation*). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap produk ataupun jasa yang digunakan. Kepuasan dan loyalitas konsumen dalam produk/jasa dapat dilihat dari kebiasaan konsumen dalam melakukan pembelian secara berulang kali. Oleh karena itu Perusahaan perlu mengamati kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam memenuhi keinginan, kebutuhan konsumen, serta tercapainya tujuan dari perusahaan (Santoso, 2019).

Penelitian Sari & Armiami (2018) menunjukkan kelima variabel kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di RSUD Lubuk Basung. Sedangkan faktor yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien di RS Lubuk Basung adalah *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan diikuti oleh variabel *empati*, dan *reliabilitas*.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi variabel diketahui bahwa pelayanan administrasi dengan tingkat capaian baik responden yaitu 60,8%. Hal tersebut menggambarkan bahwa pelayanan administrasi di Poli Gigi ASRI Medical Center Palembang sudah baik, akan tetapi belum semua pasien merasakan hal yang sama, ada beberapa pasien yang merasa bahwa pelayanan administrasi di Poli Gigi ASRI Medical Center Palembang belum dikategorikan baik, hal ini sesuai dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti.

Kepuasan pelanggan akan menjadi pedoman dalam mengarahkan seluruh organisasi kearah pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga menjadi sumber keunggulan daya saing yang berkelanjutan. Dari sisi pelanggan, banyak keluhan dan hak konsumen yang terabaikan menyangkut harga yang sangat tinggi, pelayanan yang lambat dan tidak ramah, promosi yang merugikan, jaminan purnajual yang tidak memadai, kualitas pelayanan dan jasa yang rendah. Perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh pelanggan ini, apabila tidak diantisipasi dengan baik oleh pengusaha maka menjadi bomerang untuk pengusaha itu sendiri (Nikmah & Ar-Rasyid, 2019). Apabila kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan akan puas dan apabila pelayanan melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas. Sehingga apabila pelanggan sudah merasa semua kenyataan sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas. (Saripudin et al., 2021).

Pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Penelitian

ini menganalisis pengaruh dari variabel bebas yaitu pelayanan administrasi dari aspek bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien.

Sejalan dengan Sarah Ladytama penelitian menunjukkan bahwa semua variabel pada kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut termasuk variabel penampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik RSI Sultan Agung Semarang, dimana variabel *responsiveness* memiliki pengaruh yang signifikan pengaruh 0,929 dengan arah positif variabel mana yang paling banyak pengaruh dominan (Ladytama et al., 2018).

Pada saat peneliti melakukan observasi awal terlihat dari bukti fisik (*tangibles*) aspek fasilitas sarana dan perlengkapan berfungsi dengan cukup baik tetapi belum tersedianya komputer, sehingga dalam pendaftaran masih secara manual dan membutuhkan waktu yang cukup lama, hal inilah yang membuat kurang puas pasien dalam hal pelayanan administrasi. Aspek kehandalan (*reliability*) dari pegawai administrasi menyelesaikan pelayanan dengan cukup cepat dan tidak berbelit-belit dalam menjelaskan prosedur administrasi, dalam hal ini hanya saja pasien mengeluhkan waktu tunggu masuk kedalam poli gigi yang lumayan lama sehingga terjadi penumpukan pasien diruang tunggu. Dari aspek daya tanggap (*responsiveness*) terlihat petugas administrasi memberikan informasi dengan jelas dan apabila terdapat kendala cepat dalam membantu kesulitan pasien, terbukti dari terjadi penumpukan pasien yang mendaftar petugas administrasi bisa menyelesaikan dengan cukup baik. Jaminan (*assurance*) pegawai administrasi sopan dan memiliki kemampuan dibidang administrasi. Dari empati (*emphaty*) terlihat pegawai peduli dan memberikan kesungguhan dalam merespon permintaan pasien dengan cukup baik.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berpendapat bahwa ada hubungan antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien dikarenakan responden telah merasa puas dengan pelayanan administrasi, namun sebagian respon masih mengeluhkan pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter gigi membutuhkan waktu yang cukup lama, hal ini dikarenakan dalam pelayanan melakukan tindakan sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama.

SIMPULAN

Terdapat hubungan pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien di Poli Gigi ASRI Medical Center Palembang.

SARAN

Dalam hasil pengujian statistik belum terperinci dalam setiap aspek variabel independen yang dihubungkan dengan variabel dependen, diharapkan dalam penelitian selanjutnya bisa di uji dalam setiap aspek (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien.

Rekomendasi kepada pihak ASRI Medical Center ASRI yaitu dalam pelayanan administrasi kesehatan dalam aspek (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) untuk bisa lebih baik dengan harapan bisa memberikan kepuasan yang lebih bagi pengunjung/pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, A., Sasmito, C., & Indragunawan, C. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien terhadap Citra Klinik “X” di Tuban. *Care : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 8(2), 206. <https://doi.org/10.33366/jc.v8i2.1778>
- Dewi, R. S., Efendy, I., & Anto, A. (2018). Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tingkat II Kartika Husada Pontianak Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2018. 8(2), 185–194. <https://doi.org/https://doi.org/10.56338/pjkm.v8i2.2262>
- Hartadi, N., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pt Tanjung Uncang di Kota Batam. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(3), 34–43. <https://doi.org/10.35794/emba.v8i3.29412>
- Hasbi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 87–109. <https://doi.org/10.14421/manageria.2018.31-05>
- Hastono, H., Dewi, R. R. V. K., Yulistiana, I., Nugroho, J., & Febrianti, R. (2021). Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Poli Gigi di RSUD Kota Tangerang Selatan. *Perkusi*, 1(1), 110–115. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JIPER>
- Husna, S. A., Wahyudi, I., & Rohyati, E. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan di Perusahaan X di Yogyakarta Siti. *Jurnal Psikologi*, 16(2), 23–27. <https://ejournal.up45.ac.id/index.php/psikologi/article/view/742>
- Ladytama, R. S., Sugiarto, J., & Sudiro, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 6(2), 151–158. <https://doi.org/10.14710/jmki.6.2.2018.151-158>
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(3), 1658 – 1667. <https://doi.org/10.35794/emba.6.3.2018.20411>
- Mukhtar, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang. *Ekonomi dan Bisnis*, 1(2), 91–102. <https://jurnal.umpar.ac.id/index.php/decision/article/view/597>
- Nikmah, N., & Ar-Rasyid, G. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Divisi Local Government Service PT. Telkom Indonesia, Kebon Sirih Jakarta. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 07(1), 47–67. <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/manajemen/article/view/674>
- Purbasari, D. M., & Permatasari, D. L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Pembelian Ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 2(1), 43. <https://doi.org/10.33603/jibm.v2i1.1056>
- Ramadhan, I. H., & Suprajang, S. E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 3(2), 138–148. <https://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/download/386/485>
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16(01), 127–146. <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>

- Sari, R. P., & Armiati, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. *EcoGen*, 2(3), 260–266. <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/pek/article/view/7409>
- Saripudin, A., Oktriawan, W., & Kurniasih, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidiciplinary Islamic Studies*, 2(01), 48–57. <https://doi.org/10.52593/mtq.02.1.03>
- Siroj, S., Nurwidiawati, D., Mailani, A., Syachwaldi, R. A., Irawan, A., Nurohman, M. Y., & Aditya, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Pos Sindanglaya Cipanas. *El-Ecosy: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 1(1), 1-16. <https://doi.org/10.35194/eeki.v1i1.1134>