

Kinerja Penelitian Dosen

Judul penelitian : Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X Jakarta.

Periode : Maret-Juni 2026

Jurnal : Jurnal Holistik Kesehatan Universitas Malahayati

Link Jurnal : <https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/hjk/article/view/3358>

DOI : <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i4.3358>

Vol : Vol.20 No.4 (2026)

Published : 10 Juli 2026

ISSN : online ISSN : 2620-7478

Print ISSN : 1978-3337



HJK

Holistik Jurnal Kesehatan

REGISTERLOGIN

Online ISSN: 2620-7478
Print ISSN: 1978-3337

HOMEREGISTERUSER HOMECONTACT USINDEXINGSEARCHARCHIVES

Search

HomeArchivesVol. 20 No. 4 (2026): Volume 20 Nomor 4Articles

Hubungan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit x Jakarta

Check for updates

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i4.3358>



0

0

Total citations

0

Recent citations

n/a

Field Citation Ratio

n/a

Relative Citation Ratio

Sarah Geltri Harahap
Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Asna Febiyanti
Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Hil Degardis Volenta
Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Hera Putri Rismaya
Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Amanda Ardianti
Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Kasmira Elside Lada
Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada



PDF



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Jl. Mangga Besar Raya 137-139 Jakarta Pusat 10730

Telp. (021) 6259984 – 62305404, Fax. (021) 62305434

E-mail : admission@stikesrshusada.ac.id

Web : www.stikesrshusada.ac.id

SURAT TUGAS

No: 1927/Ext/STIKes-RSHSD/III/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Enni Juliani, M.Kep
NIK/NIDN : 111700002 / 0311077003
Jabatan : Wakil Ketua I Bidang Akademik
Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Dengan ini menugaskan kepada

No	NAMA	NIK	JABATAN
1	Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	122 940 089	Dosen
2	Ellynia, S.E., M.M	216 790 057	Dosen
3	Paramita Boni Lestari, M.K.M.	125 910 147	Dosen
4	Fariz Kahendra, M.K.M	125 950 148	Dosen
5	Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M	119 830 073	Dosen

Untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi berupa kegiatan penelitian dan pengembangan, sebagai berikut :

Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X Jakarta
Waktu Penelitian : Maret - Juni 2026

Demikian surat tugas ini dibuat, untuk dilaksanakan dengan baik, terima kasih

Jakarta, 09 Maret 2026

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
RS HUSADA



Dr. Enni Juliani, M.Kep
Wakil Ketua I Bidang Akademik



HOLISTIK JURNAL KESEHATAN

ISSN 1978-3337 (Print)

ISSN 2620-7478 (Online)

DOI: 10.33024



INFORMASI ARTIKEL

Received: May, 22, 2026

Revised: July, 06, 2026

Available online: July, 10, 2026

at: <https://e-jurnaliphorr.com/index.php/hjk>

Hubungan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit x Jakarta

Sarah Geltri Harahap*, Asna Febiyanti, Hil Degardis Yolenta, Hera Putri Rismaya, Amanda Ardianti, Kasmira Elsida Lada, Fariz Kahendra, Ellynia, Paramita Boni Lestari, Ria Efkelin

Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Korespondensi penulis: Sarah Geltri Harahap. *Email: sarahgharahapp@gmail.com

Abstract

Background: Patient satisfaction is an important indicator of healthcare service quality. Service quality can be measured using the SERVQUAL model, which includes five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

Purpose: To analyze the relationship between service quality based on the SERVQUAL dimensions and patient satisfaction.

Method: A quantitative study with a cross-sectional design was conducted. The sample consisted of 150 respondents selected based on inclusion criteria. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed using the Chi-square test with a significance level of 0.05.

Results: The results showed that most respondents were satisfied with the healthcare services received (73.3%). All SERVQUAL dimensions were significantly associated with patient satisfaction, including tangibles ($p < 0.001$), reliability ($p < 0.001$), responsiveness ($p < 0.001$), assurance ($p < 0.001$), and empathy ($p < 0.001$).

Conclusion: Administrative services that are fast, accurate, friendly, and easy to understand are important factors in improving patient experience and satisfaction. Therefore, hospitals need to continuously improve the quality of administrative services to support the overall quality of healthcare services

Keywords: Administration; Hospital; Patient Satisfaction; Service Quality.

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa kesehatan adalah kondisi sejahtera secara fisik, mental, spiritual, dan sosial yang memungkinkan seseorang untuk menjalani kehidupan secara produktif dalam aspek sosial dan ekonomi. Dalam undang-undang tersebut juga ditegaskan bahwa setiap orang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan Kesehatan (Rizaldy, Budiman, & Sugianor, 2024). Pelayanan yang memenuhi standar memang menjadi bagian yang harus dicermati dan diperhatikan, kualitas pelayanan yang minim menjadi salah satu bagian dari masalah administrasi yang sering diamati, apalagi dalam kategori pasien pengguna jaminan pemerintah (Wianti, Ningrum, & Yuniasih, 2024).

Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan (Tajidan, Anwar, Haryanto, & Dipokusumo, 2021). Definisi lain menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh (Nurhab, 2018). Secara umum, kualitas layanan biasa digunakan sebagai dasar pada produk layanan karena produk utama yang dipasarkan merupakan layanan yang berkualitas dan layanan ini akan dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas penyedia layanan adalah dasar untuk pemasaran sebuah jasa. Kualitas pelayanan memiliki

