

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI
DALAM RSUD KHZ MUSTHOFA TASIKMALAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Rahmatunnisa

11016122006

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
SEPTEMBER 2026**

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI
DALAM RSUD KHZ MUSTHOFA TASIKMALAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Rahmatunnisa

11016122006

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
SEPTEMBER 2026**

UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

Skripsi, Agustus 2026

Rahmatunnisa

BAB I ABSTRAK

**Gambaran Kualitas Pelayanan Administrasi Rawat Jalan Dengan
Kepuasan Pasien Di Poli Dalam RSUD KHZ Musthofa
Tasikmalaya**

xviii + 105 halaman + 11 tabel + 15 lampiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan administrasi rawat jalan, tingkat kepuasan pasien, serta hubungan antara keduanya di Poli Dalam RSUD KHZ Musthofa Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain observasional analitik dan pendekatan *cross-sectional*. Sampel berjumlah 100 pasien yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Kualitas pelayanan administrasi dinilai berdasarkan komponen *process* teori Donabedian (penjadwalan, antrean, dan koordinasi), sedangkan kepuasan pasien diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Hasil analisis univariat menunjukkan kualitas pelayanan administrasi berada pada kategori sedang sebesar 61% dan tinggi sebesar 39%, sementara kepuasan pasien berada pada kategori sedang sebesar 56% dan tinggi sebesar 44%. Hasil uji korelasi *Spearman Rank* membuktikan adanya hubungan positif yang signifikan dengan kekuatan sedang antara kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien ($r_s = 0,530$; $p\text{-value} < 0,001$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan administrasi rawat jalan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien di Poli Dalam RSUD KHZ Musthofa Tasikmalaya

Kata kunci: Kualitas pelayanan administrasi, kepuasan pasien, pelayanan rawat jalan, Donabedian, SERVQUAL, Spearman Rank

Kepustakaan: 35 (1988, 2005, 2014, 2018, 2020-2026)

Abstract

This study aimed to determine the quality of outpatient administrative services, the level of patient satisfaction, and the relationship between the two at the Internal Medicine Clinic of RSUD KHZ Musthofa Tasikmalaya. This quantitative study utilized an analytic observational design with a cross-sectional approach. The sample comprised 100 patients selected using accidental sampling. The quality of administrative services was evaluated based on the process component of Donabedian's model (polyclinic scheduling, queue management, and coordination), while patient satisfaction was measured using five SERVQUAL dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). Univariate analysis revealed that administrative service quality was categorized as moderate for 61% and high for 39%, while patient satisfaction was moderate for 56% and high for 44%. The Spearman Rank correlation test demonstrated a significant positive relationship with moderate strength between administrative service quality and patient satisfaction ($r_s = 0.530$; $p\text{-value} < 0.001$). These findings indicate that higher quality of outpatient administrative services is associated with higher patient satisfaction at the Internal Medicine Clinic of RSUD KHZ Musthofa Tasikmalaya.

Keywords: *Administrative service quality, patient satisfaction, outpatient services, Donabedian, SERVQUAL, Spearman Rank.*

Literature: 35 (1988, 2005, 2014, 2018, 2020-2026)