

HUBUNGAN RESPONSIVENESS PELAYANAN ADMINISTRASI DIGITAL PADA KEPUASAN ORANG TUA PASIEN ANAK

Alisa Putri Handoko^{1*}, Rukmini¹, Afif Kurniawan¹, Siti Hardiyanti¹

^{*1}Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Kesehatan Adi Husada Surabaya

*Alamat Korespondensi: alisaph31@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang: Mutu pelayanan rumah sakit dapat dinilai melalui tingkat kepuasan orang tua pasien anak, termasuk pada pelayanan administrasi berbasis digital yang semakin berkembang. Pelayanan administrasi digital yang berkualitas diharapkan mampu memberikan kemudahan, ketepatan informasi, dan respons yang cepat sehingga meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Tujuan: Menganalisis sejauh mana kontribusi dimensi *responsiveness* dalam layanan administrasi digital terhadap kepuasan orang tua selama masa rawat inap anak di RS Adi Husada Kapasari Surabaya.

Metode: Pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* digunakan dalam penelitian ini. Dari total populasi 43 orang tua pasien anak, diambil sampel sebanyak 30 responden melalui teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan uji korelasi Spearman Rank pada taraf signifikansi 0,05.

Hasil: Nilai $p = 0,033$ dan koefisien korelasi $r = 0,391$ menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* mempunyai hubungan bermakna terhadap kepuasan keluarga pasien di unit rawat inap anak. Secara menyeluruh, tingkat kepuasan wali pasien dan kualitas implementasi sistem administrasi berbasis digital sama-sama berada pada kategori cukup.

Kesimpulan: Kualitas ketanggapan petugas dalam pelayanan administrasi digital memberikan kontribusi terhadap kepuasan orang tua pasien anak di unit rawat inap anak RS Adi Husada Kapasari Surabaya.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Administrasi digital, Kepuasan pasien, Rawat inap anak.

PENDAHULUAN

Evaluasi terhadap mutu pelayanan kesehatan salah satunya dapat diukur melalui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Khusus pada ruang perawatan anak, indikator ini umumnya dievaluasi oleh orang tua yang bertindak sebagai pendamping utama, di mana mereka terlibat langsung dalam setiap proses pengambilan keputusan serta interaksi dengan sistem operasional rumah sakit (khamdalah). Pengalaman orang tua selama mendampingi anak menjalani perawatan dapat menjadi gambaran kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit (Inggriani & Permana, 2021). Namun, laporan *World Health Organization* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien masih bervariasi di berbagai negara, sehingga peningkatan mutu pelayanan kesehatan tetap

menjadi perhatian utama (Abdullah et al., 2025).

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi pelayanan administrasi rumah sakit menuju sistem digital. Pelayanan administrasi digital diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan melalui kemudahan akses, ketepatan data, kecepatan proses, serta penyediaan informasi yang lebih akurat (Siregar et al., 2024). Penerapan sistem seperti Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), rekam medis elektronik, dan pendaftaran digital merupakan bagian dari upaya meningkatkan mutu pelayanan serta pengalaman pasien selama menerima layanan kesehatan (Nadha et al., 2025).

Di Indonesia, kepuasan pasien telah ditetapkan sebagai salah satu indikator mutu

pelayanan kesehatan dengan capaian nasional sebesar 85,68% pada tahun 2025 (Kemenkes, 2025). Meskipun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan administrasi digital masih menghadapi sejumlah kendala. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa aspek ketanggapan (*responsiveness*) dan empati petugas masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna layanan sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien (Revikasari & Fitriyani, 2024). Penelitian lain juga melaporkan bahwa lamanya waktu tunggu, kurang jelasnya alur pelayanan administrasi, serta keterlambatan respons petugas menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Putri & Wiharto, 2026). Kondisi tersebut dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan yang dirasakan.

Di RS Adi Husada Kapasari Surabaya masih ditemukan permasalahan terkait waktu respons pelayanan yang belum optimal. Pelayanan administrasi yang lambat berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan kepuasan orang tua pasien anak selama proses rawat inap (Rendra et al., 2024). Padahal, kualitas pelayanan administrasi yang baik dapat memberikan kemudahan, ketepatan informasi, serta pelayanan yang responsif bagi pengguna layanan (Purba et al., 2025).

Pada pelayanan rawat inap anak, kualitas pelayanan administrasi menjadi semakin penting karena orang tua berinteraksi secara langsung dengan petugas administrasi sejak proses pendaftaran, pengurusan administrasi selama perawatan, hingga penyelesaian administrasi saat pasien pulang. Pelayanan yang cepat, responsif, informatif, dan mampu memenuhi kebutuhan keluarga pasien akan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan orang tua pasien (Marpaung et al., 2025).

Berdasarkan orientasi masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk menguji keterkaitan antara tingkat ketanggapan (*responsiveness*) sistem administrasi digital terhadap pembentukan kepuasan orang tua selama mendampingi anak di ruang rawat inap anak RS Adi Husada Kapasari Surabaya.

METODE

Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Melalui pendekatan tersebut, proses observasi sekaligus pengukuran terhadap variabel independen maupun dependen dilakukan dalam satu waktu tertentu guna mengidentifikasi korelasi antara keduanya.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Pengumpulan data dan seluruh rangkaian aktivitas pada penelitian ini diselenggarakan dengan mengambil tempat di RS Adi Husada Kapasari, Kota Surabaya pada bulan Maret sampai Juni 2026.

Populasi dan Sampel

Melalui rumus slovin, diperoleh jumlah sampel sebanyak 30 responden untuk mewakili keseluruhan subjek. Adapun populasi target dalam penelitian ini mencakup keseluruhan orang tua pasien anak di unit rawat inap anak yang berjumlah 43 orang.

Teknik Sampling

Penentuan subjek penelitian dari kalangan orang tua pasien ini didasarkan pada *simple random sampling*, di mana setiap anggota populasi di unit anak memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai bagian dari sampel riset.

Teknik Pengumpulan Data

Peneliti memperoleh data dengan memanfaatkan instrumen penelitian berupa

kuesioner yang mengukur kualitas pelayanan administrasi digital serta kepuasan orang tua pasien anak.

Analisis dan Penyajian Data

Pengujian hipotesis untuk mengevaluasi keterkaitan antara aspek ketanggapan (*responsiveness*) administrasi digital dan tingkat kepuasan wali pasien mengandalkan analisis statistik *Spearman Rank* pada tingkat signifikansi 0,05. Sementara itu, proses pengolahan seluruh data hasil penelitian dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS, yang hasilnya kemudian dipaparkan lewat tabel proporsi persentase, distribusi frekuensi, serta penjelasan naratif.

HASIL

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 30 wali pasien anak di unit perawatan anak RS Adi Husada Kapasari Surabaya. Karakteristik responden secara umum didominasi oleh figur ibu, di mana mayoritas berada pada rentang usia 31 hingga 40 tahun dan berjenis kelamin perempuan. Ditinjau dari latar belakang sosio-ekonomi, sebagian besar dari mereka menempuh pendidikan terakhir hingga jenjang SMA, mengandalkan mata pencaharian sebagai karyawan swasta, serta memperoleh pendapatan bulanan di bawah Rp 3.000.000.

Kualitas Pelayanan Administrasi Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi digital di ruang rawat inap anak RS Adi Husada Kapasari Surabaya secara umum dikategorikan cukup. Mayoritas responden memberikan penilaian cukup hingga baik. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sistem digitalisasi yang diterapkan telah berjalan efektif dalam memenuhi keperluan para pengguna, meskipun demikian, beberapa bagian masih memerlukan upaya peningkatan agar kualitas pelayanan semakin optimal.

Temuan ini sejalan dengan Trisutrisno (2024) yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi yang baik ditandai dengan efisiensi waktu, keakuratan data, serta keramahan petugas sehingga mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Kepuasan Orang Tua Pasien Anak

Orang tua pasien anak memberikan penilaian bahwa pelayanan administrasi digital telah memberikan tingkat kepuasan yang cukup. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi digital yang diterapkan rumah sakit telah mampu memberikan pengalaman pelayanan yang cukup memuaskan bagi sebagian besar responden. Hasil ini didukung oleh Roufuddin et al. (2021) yang menyatakan bahwa kepuasan orang tua pasien anak dapat digunakan sebagai indikator dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan administrasi yang menjadi bagian penting dari proses pelayanan di rumah sakit.

Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Digital dengan Kepuasan Orang Tua Pasien

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 30 responden, mengonfirmasi bahwa aspek *responsiveness* (ketanggapan) dalam sistem administrasi digital mayoritas dinilai memuaskan, yakni dirasakan oleh 26 responden (86,7%). Sementara itu, sisa sampel sebanyak 4 responden (13,3%) mempersepsikannya pada kategori cukup, dan tidak ditemukan responden yang memberikan penilaian kualitas pelayanan pada kategori kurang. Hasil ini mempertegas bahwa secara umum keluarga pasien anak menilai petugas administrasi digital telah memberikan pelayanan yang tanggap dalam membantu kebutuhan administrasi. Temuan ini sejalan dengan Wardhana (2024) yang menjelaskan bahwa dimensi *responsiveness* dalam SERVQUAL menggambarkan kesiapan dan kecepatan petugas dalam membantu

pengguna layanan serta merespons kebutuhan pelanggan secara tepat.

Melalui pengujian statistik *Spearman Rank* diperoleh angka signifikansi sebesar 0,033 ($p < 0,05$) dengan koefisien korelasi sebesar 0,391. Temuan ini menunjukkan adanya keterkaitan yang signifikan antara aspek *responsiveness* (daya tanggap) petugas dengan kepuasan wali pasien anak di unit rawat inap anak RS Adi Husada Kapasari Surabaya. Interpretasi terhadap nilai koefisien korelasi menunjukkan adanya hubungan positif dengan kekuatan yang tergolong lemah. Kondisi ini menunjukkan bahwa perbaikan pada aspek ketanggapan petugas dalam pelayanan administrasi digital berpotensi meningkatkan kepuasan orang tua pasien anak. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Pangaribuan et al. (2025) yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL, khususnya pada aspek yang belum memenuhi harapan pengguna, dapat meningkatkan kepuasan pasien dan menjadi dasar evaluasi mutu pelayanan secara berkelanjutan.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Administrasi Digital

Kualitas pelayanan administrasi digital di unit rawat inap anak RS Adi Husada Kapasari Surabaya dinilai cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi digital telah membantu mempercepat proses pelayanan dan memudahkan akses informasi bagi orang tua pasien. Menurut Siregar et al. (2024), penggunaan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan dapat meningkatkan efisiensi dan ketepatan pelayanan sehingga mendukung pengalaman pasien yang lebih baik.

Kepuasan Orang Tua Pasien Anak

Tingkat kepuasan orang tua pasien anak ditentukan oleh sejauh mana pelayanan yang

diberikan mampu memenuhi harapan mereka. Orang tua yang memperoleh pelayanan administrasi yang mudah, cepat, dan jelas cenderung merasa lebih puas. Hal ini sesuai dengan teori Kotler et al. (2021) yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima mampu memenuhi harapan pengguna layanan.

Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Digital dengan Kepuasan Orang Tua Pasien Anak

Dimensi *responsiveness* menjadi salah satu dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan orang tua pasien anak. Temuan ini menunjukkan bahwa kecepatan dan kesigapan petugas dalam membantu kebutuhan administrasi menjadi aspek yang paling diperhatikan oleh orang tua selama mendampingi anak menjalani perawatan. Respons yang cepat dapat memberikan rasa nyaman serta mengurangi kecemasan keluarga pasien.

Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas fisik, keandalan sistem, jaminan pelayanan, dan perhatian petugas telah dianggap sebagai standar pelayanan yang sewajarnya diterima sehingga tidak menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan responden. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Purba et al. (2025) yang menunjukkan bahwa efisiensi serta ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan memiliki kontribusi yang lebih besar terhadap kepuasan pasien dibandingkan aspek pelayanan lainnya.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan administrasi digital pada unit rawat inap anak RS Adi Husada Kapasari Surabaya secara umum berada pada kategori cukup baik. Secara umum, orang tua pasien anak memberikan penilaian yang mencerminkan tingkat kepuasan pada kategori

cukup terhadap pelayanan administrasi digital di rumah sakit.

Kepuasan wali pasien di unit perawatan anak RS Adi Husada Kapasari Surabaya terbukti dipengaruhi secara nyata oleh dimensi responsiveness. Aspek tersebut menegaskan bahwa kecepatan serta ketepatan tenaga administrasi dalam mengomunikasikan informasi, mendampingi prosedur administrasi, dan menanggapi urgensi kebutuhan para pengguna layanan menjadi aspek utama dalam mengoptimalkan kepuasan keluarga pasien

Dengan demikian, pengembangan daya tanggap petugas dan optimalisasi pelayanan administrasi digital perlu terus dilakukan untuk mendukung terciptanya pelayanan yang lebih berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M., Hakim, A. L., & Ayamiseba, Y. O. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Inap Anak Rumah Sakit Umum Daerah Merauke Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(April), 581–597.
- Inggriani, T., & Permana, D. B. (2021). Hubungan Peran Serta Orang Tua dan Dampak Hospitalisasi pada Anak Prasekolah. *Jurnal Kesehatan Saemakers Perdana*, 4(2). <https://doi.org/10.32524/jksp.v4i2.282>
- Kemenkes. (2025). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun 2025*.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0*.
- Marpaung, F. I., Djazuly, & Chalidyanto. (2025). The Impact of Hospital Administration Service Quality on Patient Satisfaction in Outpatient Installation : A Systematic Review. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia*, 15(03). <https://doi.org/10.33221/jiiki.v15i03.3828>
- Nadha, R., Putri, H., & Sulistiadi, W. (2025). *Peran Teknologi Kesehatan Digital Terhadap Pelayanan Kesehatan : Literature Review*. 6, 6561–6568.
- Pangaribuan, N. Y., Anurantha, J. J., & Vanessa. (2025). The Influence of Service Quality (Servqual) on the Satisfaction of BPJS Patients in Indonesian Healthcare Facilities : A Systematic Review. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 05(05), 5285–5293.
- Purba, D., Lumbangaol, C., & Debataraja, F. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rsud doloksanggul. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Dan Lingkungan Hidup*, 10(1), 40–53.
- Putri, I. L., & Wiharto, M. (2026). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X Di Kota Bekasi Tahun 2025. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 22(3).
- Rendra, P. V., Wijaya, H., Charisso, L., & Putri, L. M. (2024). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Penyakit Dalam RS Adi Husada Kapasari Surabaya. *Journal of Health Management Research*, 3(September), 90–96.
- Revikasari, E., & Fitriyani, S. (2024). Analysis of patient satisfaction level with administrative services at Bhayangkara Sartika Asih Bandung Hospital. *Costing: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(2020), 1444–1451.
- Roufuddin, Mannan, A., Kaonang, M. P., & Widoyanti, V. (2021). Hubungan Prilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Orang Tua Di Ruang Rawat Inap Anak. *Indonesian Journal Of Professional Nursing*, 2(2), 77–85.
- Siregar, H., Fitriani, A. D., Fitria, A., Efendy, I., & Nuraini. (2024). Analisis Implementasi Sistem Informasi Rumah

- Sakit Terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Haji Syaiful Anwar. *Jurnal Promotif Dan Preventif*, 7(5), 1011–1021.
- Trisutrisno, I. (2024). Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik. *Jurnal Kesehatan STIKes Sumber Waras*, 6, 1–3.
- Wardhana, A. (2024). *Service Quality & e-Service Quality in The Digital Edge*.

Lampiran:

Tabel 1. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	n	%
1.	Umur (tahun)		
	21-30	7	23,3
	31-40	17	56,7
	41-50	6	20,0
2.	Jenis Kelamin		
	Perempuan	27	90,0
	Laki-laki	3	10,0
3.	Pendidikan Terakhir		
	SD	3	10,0
	SMP	0	0
	SMA/SMK	18	60,0
	D3	3	10,0
	S1	5	16,7
	S2/S3	1	3,3
4.	Pekerjaan		
	Ibu rumah tangga	12	40,0
	Wiraswasta	2	6,7
	Pegawai swasta	13	43,3
	PNS/TNI/Polri	3	10,0
5.	Penghasilan		
	<Rp. 3.000.000	15	50,0
	Rp. 3.000.000-5.000.000	9	30,0
	Rp. 5.000.000-7.000.000	2	6,7
	>Rp. 7.000.000	4	13,3
6.	Penghasilan		
	Ayah	1	3,3
	Ibu	26	86,7
	Wali	3	10,0

Sumber: Data Primer

Tabel 2. Distribusi Frekuensi berdasarkan Kategori Kualitas Pelayanan Administrasi Digital pada Dimensi *Responsiveness*

Kriteria	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Kurang	0	0
Cukup	4	13,3
Baik	26	86,7
Total	30	100

Sumber: Data Primer

Tabel 3. Hasil Uji Tabulasi Silang

<i>Responsiveness</i>	Puas (%)	Cukup Puas (%)	Tidak Puas (%)	Total	%	P - Value
Kurang	0	0	0	0	0	0,033
Cukup	1 (3,33%)	3 (30%)	0	4	13,3%	
Baik	13 (43,3%)	13 (43,3%)	0	26	86,7%	
Total	16 (53,33%)	14 (46,67%)	0	30	100%	

Sumber: Data Primer