

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BAHU KOTA MANADO

Jesicca Cestly Herity Misah¹, Febi K. Kolibu², Grace E. C. Korompis³

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat,
Universitas Sam Ratulangi Manado

Email: jesiccamisah121@student.unsrat.ac.id

ABSTRAK

Kualitas pelayanan administrasi merupakan salah satu kriteria yang membuat pasien ingin kembali pada institusi yang menyediakan pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai selisih antara harapan dengan kenyataan yang diterima saat mendapatkan pelayanan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. Jenis penelitian yaitu penelitian kuantitatif dengan desain penelitian survei analitik dan menggunakan pendekatan studi potong lintang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari – Februari 2025 yang bertempat di Puskesmas Bahu Kota Manado. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari sejumlah pasien instalasi rawat jalan yang tidak diketahui jumlahnya dan yang telah memperoleh layanan administrasi. Sampel penelitian sebanyak 100 responden dengan metode pengambilan sampel secara tidak disengaja. Analisis data secara bivariat dengan menggunakan uji statistik Exact Fisher Test pada tingkat kemaknaan 95% ($\alpha=0,05$). Hasil penelitian menunjukkan nilai $p=0.001$ (p value $<0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini terdapat hubungan antara kualitas pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Administrasi, Kualitas

ABSTRACT

The quality of administrative services is one of the criteria that makes patients want to return to the institution providing healthcare services. The level of patient satisfaction can be defined as the difference between expectations and the reality received when obtaining services. The purpose of this research is to determine the relationship between the quality of administrative services and patient satisfaction at the Bahu Health Center in Manado City. The type of research is quantitative research with an analytical survey design and using a cross-sectional

Article History

Received: March 2025

Reviewed: March 2025

Published: March 2025

Plagiarism Checker No 234

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/Nutricia.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Nutricia



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

study approach. This research was conducted in January – February 2025 at the Bahu Health Center in Manado City. The population in this study consists of a number of outpatient department patients whose exact number is unknown and who have received administrative services. The research sample consisted of 100 respondents using the accidental sampling method. Bivariate data analysis using the Exact Fisher Test statistic at a significance level of 95% ($\alpha=0.05$). The research results show a p-value of 0.001 ($p\text{ value}<0.05$), which allows us to conclude that in this study, there is a relationship between the quality of administrative services and patient satisfaction levels at the Bahu Health Center in Manado City.

Keywords: *Patient Satisfaction, Administrative Services, Quality*

PENDAHULUAN

Kesehatan dapat dikatakan baik apabila kesejahteraan fisik, mental, dan sosial seseorang berjalan selaras. Setiap orang berhak dan harus mengeluarkan biaya untuk kesehatannya. Memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting untuk menjamin kesehatan tersebut. Pelayanan kesehatan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Mustofa dkk. (2020), menjamin bahwa sumber daya sosial dan kesehatan telah didistribusikan secara adil sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Di antara kebutuhan yang paling mendasar, selain perumahan, sandang, dan pendidikan, adalah akses terhadap layanan kesehatan yang bermutu (Irmawati dkk. 2017).

Sebagai upaya mendukung keberlangsungan pelayanan kesehatan, diperlukan kegiatan administrasi yang terorganisir dengan baik. Perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan manajemen pelayanan kesehatan merupakan aspek-aspek administrasi sektor kesehatan. Firdaus (2019) menyatakan bahwa salah satu kriteria yang membuat pasien ingin kembali ke penyedia layanan adalah kualitas administrasi. Hal ini dikarenakan penyediaan layanan yang efektif dan memuaskan merupakan komponen penting dari administrasi (Hafiz, 2017).

Tingkat kepuasan pasien didefinisikan oleh Pohan (2017) sebagai selisih antara harapan mereka dengan perawatan yang sebenarnya mereka terima. Ketika pasien merasa puas dengan layanan yang diterimanya, kebutuhan dan harapan mereka pun akan terpenuhi. Dalam penelitian Herwanda (2020) dinyatakan bahwa kepuasan pasien dapat berpengaruh dalam menunjukkan kualitas layanan kesehatan. Oleh karena itu, derajat mutu pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi derajat kepuasan pasien (Asamrew, dkk 2020).

Terdapat lima aspek mutu pelayanan yakni tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman dalam Indrawati, 2022). Peralatan, sarana komunikasi, dan pemanfaatan bantuan pelayanan kesehatan merupakan contoh dari fasilitas berwujud. Memberikan pelayanan secara akurat dan andal merupakan hal yang dimaksud dengan keandalan. Pemberian pelayanan yang cepat dan efisien menjadi arti dari aspek daya tanggap. Kompetensi, keahlian, dan keandalan merupakan komponen dari jaminan. Memiliki empati

berarti dapat menempatkan diri pada posisi pasien dan memahami apa yang mereka alami.

Sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan, puskesmas memberikan pelayanan medis dan dukungan administratif dasar kepada penduduk setempat. Bagian penting dari misi puskesmas adalah mengoordinasikan pelayanan medis untuk kepentingan masyarakat. Menurut Mariani et al. (2023), komponen utama dari inisiatif peningkatan kesehatan masyarakat adalah tersedianya layanan yang berkualitas di puskesmas. Menurut Lapodi, dkk (2023a), kualitas pelayanan administrasi di puskesmas juga perlu ditingkatkan agar menimbulkan dampak positif terhadap persepsi dan pengalaman pasien.

Puskesmas Bahu merupakan salah satu pusat layanan kesehatan di Kota Manado yang terletak di Jalan Pulau Bunaken No. 50, Kecamatan Malalayang. Misi awalnya adalah "Menuju Masyarakat Sehat Mandiri dan Pusat Kesehatan Masyarakat yang Berkualitas". Puskesmas ini telah beroperasi sejak 26 Februari 1968. Jadwal layanan Puskesmas Bahu adalah sebagai berikut: Senin sampai Kamis, pukul 07.30-16.15, dan Jumat, pukul 07.30-15.00.

Peneliti memperoleh gambaran awal tentang keadaan kualitas layanan administrasi dalam kaitannya dengan kepuasan pasien melalui wawancara bersama sepuluh pasien yang datang untuk berobat di Puskesmas Bahu. Hasil wawancara singkat tersebut mendapatkan sebuah gambaran awal diantaranya kurangnya daya tanggap petugas dalam menyelesaikan pelayanan secara tepat waktu, petugas sering didapati tidak ramah terhadap pasien dan kerap bekerja dengan santai saat melayani pasien, serta adanya petugas yang memberikan perhatian khusus kepada pasien yang dikenalnya sehingga terkesan mengesampingkan kepentingan pasien lain.

Berdasarkan uraian latar belakang maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan desain penelitian survei analitik yang akan menggunakan pendekatan cross sectional study atau studi potong lintang yang dilakukan di Puskesmas Bahu Kota Manado pada bulan Januari sampai Februari 2025. Populasi penelitian ini terdiri dari sejumlah pasien instalasi rawat jalan yang tidak diketahui jumlahnya dan yang telah memperoleh layanan administrasi serta berusia ≥ 17 tahun dengan minimal kunjungan 2x di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Bahu, Jumlah sampel sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel secara Accidental Sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan pasien serta analisis bivariat menggunakan uji Fisher Exact Test pada tingkat kemaknaan 95% ($\alpha = 0,05$).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Seratus orang menjadi sampel penelitian ini yang difokuskan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Bahu Kota Manado. Partisipan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai pasien rawat jalan yang telah melakukan dua kali atau lebih kunjungan ke fasilitas rawat jalan. Dari jumlah keseluruhan responden (32 orang atau 32% dari keseluruhan), mayoritas berada pada

rentang usia 17-25 tahun. Selain itu, terdapat 20 responden yang berusia antara 26-34 tahun, 9 orang berusia antara 35-43 tahun, 8 orang berusia antara 44-52 tahun, 11 orang berusia antara 53-61 tahun, 16 orang berusia antara 62-70 tahun, dan jumlah terendah 4 orang berusia antara 71-79 tahun.

Berdasarkan jenis kelamin partisipan, 65 dari 100 partisipan adalah perempuan (atau 65% dari keseluruhan), sedangkan 35 dari 100 partisipan adalah laki-laki (atau 35% dari keseluruhan). Sebagian besar responden penelitian adalah lulusan SMA/SMK dengan persentase sebesar 68% atau sebanyak 68 responden. Lulusan lainnya seperti SMP terdapat 11 responden, D3 sebanyak 1 responden, S1 sebanyak 18 responden serta S2 sebanyak 2 responden.

Pada penelitian ini, responden didominasi oleh pasien BPJS yakni sebanyak 88 responden dengan persentase sebesar 88% sedangkan pasien Non BPJS hanya sebanyak 12 responden atau sebesar 12%. Sebagian besar responden juga telah melakukan kunjungan lebih dari dua kali di Instalasi Rawat Jalan dengan persentase sebesar 68% atau sebanyak 68 responden sedangkan responden lainnya sudah melakukan kunjungan sebanyak dua kali dengan total 32 responden atau sebesar 32%.

Gambaran Umum Kualitas Pelayanan Administrasi

Penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi menggunakan pernyataan-pernyataan yang memuat tentang lima indikator kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Bahu Kota Manado. Berdasarkan survei terhadap 100 responden, ditemukan sebanyak 83 responden yang menilai kualitas pelayanan administrasi di puskesmas telah baik. Keberhasilan ini tidak lepas dari sejumlah faktor yang mempengaruhi penilaian positif dari responden.

Pada pernyataan terkait bukti fisik atau tangible yang dituangkan dalam kuesioner, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menilai ketersediaan dokumen dan peralatan administrasi maupun informasi visual serta ruang tunggu dalam proses pelayanan administrasi di puskesmas bahu sudah baik. Sejalan dengan yang dikatakan oleh Widodo, dkk (2024) dalam penelitiannya bahwa dimensi tangible memiliki tujuan untuk mendukung penyelenggaraan layanan kesehatan yang berkualitas. Maka dari itu, penilaian responden dilandasi oleh ketersediaan fisik yang baik yang telah mereka dapati Ketika menerima pelayanan di puskesmas.

Kehandalan petugas juga menjadi salah satu alasannya penilaian responden pada kualitas pelayanan. Pada pernyataan terkait kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan dengan tepat waktu sebesar 50% responden mengatakan baik dan 10% mengatakan sangat baik. Disamping itu juga, 66% responden mengatakan baik dan 12% responden menilai sangat baik pada pernyataan mengenai kehandalan petugas dalam menyelesaikan proses pelayanan administrasi. Hal ini dapat memberikan gambaran bahwa Puskesmas Bahu mampu melayani pasien yang membutuhkan pelayanan administrasi dengan cepat dan tepat. Penelitian yang dilakukan oleh Toliaso, dkk (2018) di Puskesmas Bahu juga menyatakan bahwa berdasarkan dimensi kehandalan sebagian besar pasien merasa puas dengan kehandalan dalam pelayanan yang diberikan.

Tidak jauh berbeda dengan dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap juga menjadi alasan pasien dalam menilai kualitas pelayanan di puskesmas. Daya tanggap mencakup

kecepatan dalam pelayanan yang merupakan kemampuan untuk menyelesaikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu (Rahmat, 2021). Melalui pernyataan terkait dimensi daya tanggap, sebagian besar responden telah menilainya dengan baik. namun dimensi daya tanggap juga tidak semata-mata tentang kecepatan petugas dalam melayani melainkan juga dengan respon petugas terhadap keluhan pasien dan memproses keluhan tersebut. Responden merasa bahwa keluhannya terhadap pelayanan administrasi mampu direspon secara cepat oleh petugas. Hal ini tergambar dari 62% responden yang menjawab baik dan 11% menjawab sangat baik pada pernyataan terkait ketanggapan petugas dalam membantu menyelesaikan keluhan pasien.

Hasil penelitian juga memperlihatkan penilaian responden terkait petugas yang memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab serta dapat dipercaya dalam menjaga kerahasiaan informasi. Rasa percaya dan aman yang timbul pada diri pasien didukung oleh tanggung jawab yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan administrasi dengan baik mulai dari pendaftaran hingga pada pasien menerima perawatan serta memastikan bahwa keluhan pasien dapat didengar dan diproses dengan baik. Tidak hanya itu, keterbukaan informasi juga menjadi satu alasan. Ini menunjukkan bahwa kepercayaan pasien dapat terbangun dari pelayanan yang baik sehingga membuat pasien akan merasa lebih nyaman dan yakin bahwa mereka telah mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Liong, dkk (2019) mengenai mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di mana jawaban responden berdasarkan dimensi jaminan atau kepercayaan lebih banyak yang menjawab baik dibandingkan yang menjawab kurang baik.

Merujuk pada sikap petugas dalam memberikan pelayanan, melalui tabulasi distribusi jawaban responden berdasarkan kualitas pelayanan dapat dilihat bahwa sebagian besar responden telah menilai bahwa bahwa hal tersebut sudah baik. Akbar & Rizky (2020) dalam penelitiannya juga mengatakan bahwa sikap sopan dan ramah yang diberikan oleh petugas kesehatan akan menjadi salah satu hal yang dapat menumbuhkan kepuasan dan kepercayaan pasien.

Gambaran Umum Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien di puskesmas bahu dapat dikategorikan baik secara umum. Dilihat dari hasil yang diperoleh, sebanyak 81% responden menyatakan puas terhadap layanan administrasi yang diberikan sementara 14% merasa cukup puas dan 5% merasa kurang puas. Persentase kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa pelayanan di Puskesmas Bahu sudah sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tawalujan, dkk (2018) di Puskesmas Kombos dapat dilihat bahwa kebanyakan responden merasa sangat puas dengan pelayanan administrasi. Pada penelitian lainnya yang dilakukan oleh Manorek, dkk (2020) dikatakan juga bahwa kepuasan responden dikarenakan pasien puas terhadap pelayanan pendaftaran yang tepat dan tidak berbelit-belit. Pernyataan tersebut sesuai dengan tingginya jawaban responden pada pernyataan terkait kemudahan pada proses pendaftaran yang tidak berbelit-belit sebesar 55% responden yang merasa puas dan 15% sangat puas.

Hasil tingkat kepuasan yang tinggi tersebut tidak luput dari rasa kurang puas oleh responden lainnya. Sekecil apapun ketidakpuasan tidak bisa dikesampingkan karena dapat

menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan. Saat penelitian dilakukan dilapangan, terdapat beberapa pasien yang mengeluhkan waktu tunggu yang terlalu lama dalam mendapatkan pelayanan. Ketika pelayanan administrasi sudah dilakukan dengan benar namun pasien masih merasa waktu tunggu terlalu lama, maka dapat membuat pasien kecewa dan mempengaruhi pengalaman secara keseluruhan. Selain itu, sikap petugas dalam memberikan pelayanan yang dapat dilihat melalui tabulasi distribusi jawaban responden pada variabel kepuasan pasien diketahui bahwa 31% responden merasa tidak puas dan 11% merasa kurang puas terhadap sikap ramah dan sopan dari petugas. Hal tersebut didukung juga dengan saran yang diberikan oleh beberapa responden saat peneliti melakukan pengambilan data di lapangan yakni responden berharap bahwa puskesmas dapat memberikan teguran bagi petugas-petugas yang tidak kurang dalam etika pelayanannya serta petugas mampu bersikap adil dalam memberikan pelayanan dengan tidak memberikan perhatian khusus kepada pasien lain yang dikenalnya. Hal ini mendukung pernyataan dari Falesta & Fatoni (2023) bahwa ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh sikap petugas yang tidak menyenangkan dan strategi komunikasi yang buruk.

Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado

Administrasi merupakan upaya dalam menciptakan lingkungan kerja yang terstruktur dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Kualitas pelayanan administrasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien didefinisikan sebagai ukuran yang dirasakan terhadap perawatan yang mereka terima. Sejalan dengan yang diungkapkan oleh Kotler bahwa kepuasan pasien timbul akibat perbandingan antara harapan dengan pelayanan yang diterima. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan administrasi berhubungan dengan kepuasan pasien, penelitian ini akan dilihat berdasarkan lima indikator kualitas layanan diantaranya yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati.

Hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji fisher exact menunjukkan Nilai P sebesar 0,001, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Di mana hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan kualitas layanan administrasi di Puskesmas Bahu Kota Manado. Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan administrasi yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Lapodi dkk (2023b) yang menyatakan adanya hubungan yang substansial antara kualitas layanan administrasi dan kepuasan pasien yang ditunjukkan melalui nilai p value = 0,000 untuk semua indikator kualitas layanan administrasi.

Adanya hubungan yang signifikan ini juga menandakan pentingnya perbaikan berkelanjutan dalam aspek pelayanan administrasi. Meskipun mayoritas pasien merasa puas, hasil ini menunjukkan bahwa untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan kepuasan, puskesmas perlu terus memperbaiki kualitas pelayanan administrasi. Dengan melakukan evaluasi terhadap keluhan atau saran dari pasien yang merasa kurang puas, serta meningkatkan efisiensi, keramahan, dan ketepatan dalam pelayanan, Puskesmas Bahu dapat lebih memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pasien dan

mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Bahu Kota Manado mengenai hubungan antara kualitas pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pasien dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado
2. Sebanyak 83 responden menilai kualitas pelayanan administrasi sebagai baik, sementara 17 responden menilai kurang baik
3. Dalam penilaian tingkat kepuasan pasien, 81 responden merasa puas, 14 responden cukup puas, dan 5 responden kurang puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. I & Rizky, S. 2020. Hubungan Kecepatan Mendapatkan Layanan, Ramah Dan Sikap Santun Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara, *MIRACLE Journal Of Public Health*, 3(1), pp. 11–17.
- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. 2020. Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*.
- Falesta, O. G & Fatoni, I. 2023. Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Jarak Kulon Jogoroto. *Journal Of Social Science Research*, Vol 3, No.6.
- Herwanda. 2020. Pengaruh Perceived Quality Pasien terhadap Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di RSGM Unsyiah. *Cakradonya Dent*, 9(1), 16–25.
- Indrawati, R., Elizar, C., Mutiara, R., & Roespinoedji, D. 2020. Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust, And Customer Loyalty In The Service Of Pediatric Polyclinic (Case Study At Private H Hospital Of East Jakarta, Indonesia). *Journal of Multidisciplinary Academics*, 11, 1310–1320.
- Lapodi, A. R., Lating, Z., Ibrahim, I., Sasono, M. S. 2023. Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi dengan Kepuasan pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Piru Kabupaten Seram Bagian Barat Tahun 2023. *Calory Journal: Medical Laboratory Journal*, Vol. 1 No. 4.
- Mariani, T. 2023. Literature Review: Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Administrasi di Puskesmas Kota Medan. *Jurnal Medika Nusantara*, Vol.1 No.3, hlm.01-06.
- Mustofa, A, Roekminiati, S & Lestari, D. 2020. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Widodo, T. H., Asmuji., Hidayat, C. T. 2024. Hubungan Dimensi Tangible dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu. *The Indonesian Journal of Health Science*, Vol 16 No. 1.
- Manorek, L., Tucunan, A. A. T., Ratag, B. T. 2020. Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Pingkan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, Vol. 9 No. 2