



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 10216-10221

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien Di Puskesmas Jarak Kulon Jogoroto

Octo Gyan Falesta<sup>1✉</sup>, Imam Fatoni<sup>2</sup>

ITSKes Insan Cendekia Medika Jombang

Email : [octogy0310@gmail.com](mailto:octogy0310@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Pendahuluan: Kepuasan pasien menjadi tanggung jawab pihak pelayanan kesehatan. Fasilitas dan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien, tidak menutup kemungkinan pasien tersebut akan selalu datang dan berobat pada layanan kesehatan tersebut. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan salah satunya dipengaruhi oleh faktor pelayanan administrasi yang diberikan kepada pasien dan keluarga. Tujuan: Tujuan dilakukan penelitian untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pada pasien di Puskesmas Jarak Kulon Jogoroto. Metode: penelitian korelasional dengan pendekatan cross sectional. Populasinya semua pasien di Puskesmas Jarak Kulon Jogoroto yang diambil dengan menggunakan simple random sampling sehingga didapatkan sampel sebanyak 52 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan analisa data menggunakan uji rank spearman. Hasil: Hasil penelitian didapatkan hasil kualitas pelayanan administrasi (23,1%) baik berjumlah 12 responden, (30,8%) cukup berjumlah 16 pasien, (46,1%) kurang berjumlah 24 pasien. Tingkat kepuasan pasien didapatkan hasil (19,2%) tinggi berjumlah 10 pasien, (28,9%) sedang berjumlah 15 pasien, (51,9%) rendah berjumlah 27 pasien. Kesimpulan: ada hubungan antara kualitas pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci: *Pelayanan, Administrasi, Kualitas, Kepuasan*

## Abstract

Introduction: Patient satisfaction is the responsibility of the health service. Health facilities and services that meet patient expectations do not rule out the possibility that these patients will always come and seek treatment at these health services. Patient dissatisfaction with health services is influenced by factors of administrative services provided to patients and families. Purpose: The aim of this study was to determine the relationship between the quality of administrative services and the level of patient satisfaction at the Distance Kulon Health Center, Jogoroto. Method: correlational study with a cross sectional approach. The population was all patients at the Distance Kulon Jogoroto Health Center who were taken using simple random sampling so that a sample of 52 respondents was obtained. The research instrument used a questionnaire and data analysis used the Spearman rank test. Results: The results showed that the quality of administrative services (23.1%) was good for 12 respondents, (30.8%) was sufficient for 16 patients, (46.1%) was lacking for 24 patients. The level of patient satisfaction obtained results (19.2%) high totaling 10 patients, (28.9%) moderate amounting to 15 patients, (51.9%) low totaling 27 patients. Conclusion: there is a relationship between the quality of administrative services and the level of patient satisfaction.

Keyword: *Service, Administration, Quality, Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas medis yang keberadaannya di dalam masyarakat sangat penting dikarenakan fasilitas dan pelayanan kesehatan yang diberikan memiliki kualitas yang hampir sama dengan rumah sakit, namun dengan biaya yang lebih terjangkau. Kegiatan administrasi sangat dibutuhkan oleh setiap instansi untuk menunjang kelengkapan informasi dalam hal pengambilan keputusan, kegiatan administrasi mempunyai pengaruh yang besar sekali terhadap sukses tidaknya suatu institusi. Permasalahan terkait administrasi tentu sangat terkait dengan kualitas sebuah pelayanan, hal ini sangat berkaitan karena administrasi suatu kegiatan yang akan memberikan suatu pelayanan, dimana pelayanan yang diberikan harus baik dan dapat memberikan kepuasan (Hafiz, 2017).

Kepuasan pasien menjadi tanggungjawab pihak pelayanan kesehatan. Fasilitas dan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien, tidak menutup kemungkinan pasien tersebut akan selalu datang dan berobat pada layanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapannya. Jika tidak sesuai harapan pasien akan mencari fasilitas layanan kesehatan yang lebih baik atau tidak mengecewakan (Diaty et al., 2022).

Kepuasan pasien menjadi tanggungjawab pihak pelayanan kesehatan. Fasilitas dan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien, tidak menutup kemungkinan

pasien tersebut akan selalu datang dan berobat pada layanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapannya. Jika tidak sesuai harapan pasien akan mencari fasilitas layanan kesehatan yang lebih baik atau tidak mengecewakan (Ra'uf, 2021). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesesuaian antara harapan dan kenyataan, tingkat pelayanan dirumah sakit, biaya, promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan, dan komunikasi terapeutik yang baik. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien (Ra'uf, 2021).

Ketidakpuasan pelayanan dapat berasal dari salah satunya kualitas pelayanan petugas terkait administrasi. Kemampuan komunikasi, sikap dan kemampuan petugas dalam menangani atau memberikan pelayanan kepada pasien, tidak bisa dipungkiri juga berdampak pada kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan (Budiarto, 2015). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pada pasien di Puskesmas Jarak Kulon Jogoroto.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian koralesional menggunakan Cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Puskesmas Jarak Kulon Jogoroto yang diambil berdasarkan dari rata-rata pasien perbulan sejumlah 60 pasien, responden dipilih dengan menggunakan simple random sampling sehingga didapatkan sampel sebanyak 52 responden. Analisis hasil pengumpulan data menggunakan analisis statistik dengan uji Rank Spearman.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Kualitas Pelayanan Administrasi

No.	Kualitas Pelayanan Administrasi	Frekuensi	Presentase (%)
1	Baik	12	23,1%
2	Cukup	16	30,8%
3	Kurang	24	46,1%
Total		52	100,0%

Hasil penelitian ini menunjukkan pelaksanaan pelayanan administrasi petugas di Puskesmas Jarak Kulon Jogoroto sebagian besar adalah kurang baik sebanyak 24 orang (46,1%). Menurut peneliti kurangnya pelayanan administrasi petugas dikarenakan banyaknya pasien perhari tidak sebanding dengan petugas, sehingga kinerja tidak maksimal. Menurut peneliti dengan komunikasi dan sikap petugas dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pasien, karena semakin baik komunikasi petugas maka kualitas pelayanan juga akan semakin baik dan sebaliknya.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Tuswoyo et al., 2017).

## 2. Kepuasan Pasien

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tinggi	10	19,2%
2	Sedang	15	28,9%
3	Rendah	27	51,9%
Total		52	100,0%

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Jarak Kulon Jogoroto sebanyak 27 orang (51,9%%).

Menurut peneliti ketidakpuasan responden dikarenakan pelayanan keperawatan yang diberikan belum memuaskan. Kemampuan komunikasi petugas sangat terkait dengan kepuasan pasien, begitupula seperti ketersediaan tata cara informasi yang diberikan oleh pihak penyedia jasa dan bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesesuaian antara harapan dan kenyataan, tingkat pelayanan dirumah sakit, biaya, promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan, dan komunikasi terapeutik yang baik. Komunikasi terapeutik

adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien (Diaty et al., 2022). dimana nilai  $p= 0,00$  dengan tingkat kemaknaan  $\alpha= 0,05$  yang berarti

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa nilai P-value  $< 0,05$  dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pada pasien di Puskesmas Jarak Kulon Jogoroto.

Menurut peneliti, kualitas pelayanan administrasi yang kurang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pelayanan yang dilakukan petugas sangat bergantung juga dengan kemampuan komunikasi petugas baik verbal maupun non verbal. Petugas yang berkomunikasi dengan sikap tidak bersahabat dan cara berkomunikasi yang tidak baik menyebabkan ketidakpuasan pada pasien, hal ini disebabkan karena ketidakmampuan pasien menafsirkan pesan verbal dan non verbal yang disampaikan petugas.

Ketidakpuasan pasien yang paling sering ditemukan erat kaitanya dengan sikap dan perilaku petugas RS, antara lain: lamanya waktu tunggu, lingkungan RS, sikap, perilaku, keramahan petugas, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menjadi kunci ketidakpuasan pasien di RS sehingga pasien mencari pelayanan kesehatan lainnya (Tunggal, 2022).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan administrasi dalam penelitian ini menunjukkan hampir setengahnya adalah kurang baik dengan tingkat kepuasan pasien sebagian besar adalah rendah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pada pasien di Puskesmas Jarak Kulon Jogoroto..

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiarto. (2015). Skripsi Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas. *Skripsi Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang*.
- Diaty, R., Poernareksa, D., Ramadhan, M. A., Tinggi, S., Kesehatan, I., Persada Banjarmasin, A., & Borneo Banjarbaru, H. (2022). Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Dalam Komunikasi Terapeutik Perawat Di Rumah Sakit Idaman Kota Banjarbaru. *JIKES: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 35–39. <https://qjurnal.my.id/index.php/jik/article/view/74>
- Hafiz, S. (2017). Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa". *Skripsi (Online)*, 94–103.
- Ra'uf, M. (2021). Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Kasus

Di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin. *Jurnal Terapung: Ilmu - Ilmu Sosial*, 3(2), 37.  
<https://doi.org/10.31602/jt.v3i2.6014>

Tunggal, T. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Pada Komunikasi Terapeutik Bidan di Rumah Sakit Idaman Kota Banjarbaru. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 70–75.

Tuswoyo, M., Si, I., Wahyu, M., Ip, S., Emy, M. S., & Rohmah, N. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Kebon Kosong 1 Kelurahan Kebon Kosong Kecamatan Kemayoran Jakarta Pusat*.