

PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI KESEHATAN DAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN DI POSKESKEL BONTOA JENEPONTO

Implementation of Health Administration Systems and Patient Service Quality at Bontoa Community Health Post, Jeneponto

Sunarti¹, Ishak Kenre², Roni³

1, 2, 3 Institut Teknologi Kesehatan dan Sains Muhammadiyah Sidrap

Email Correspondention: sunartiboncell17@gmail.com

ABSTRAK

Sistem administrasi kesehatan yang tertata mendukung ketepatan pencatatan, alur pelayanan, dan kualitas layanan pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan sistem administrasi kesehatan dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan pasien di Pos Kesehatan Kelurahan Bontoa Kabupaten Jeneponto. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif analitik. Responden berjumlah 30 orang yang terdiri atas 27 pasien dan 3 pegawai Poskeskel Bontoa dan dipilih menggunakan accidental sampling. Data diperoleh melalui observasi, kuesioner skala Likert, dan dokumentasi. Analisis meliputi statistik deskriptif dan uji t pada regresi sederhana. Sebanyak 15 responden (50%) menyatakan setuju, 9 responden (30%) sangat setuju, dan 6 responden (20%) netral terhadap penerapan sistem administrasi kesehatan. Pada kelompok pasien, 17 dari 27 responden menyatakan puas, 6 sangat puas, dan 4 netral terhadap pelayanan. Hasil uji menunjukkan t hitung 4,215 lebih besar daripada t tabel 2,048 dengan $p=0,001$; nilai p lebih kecil daripada $\alpha=0,05$. Hasil tersebut menunjukkan adanya pengaruh statistik penerapan sistem administrasi kesehatan terhadap kualitas pelayanan pada sampel penelitian. Interpretasi perlu dilakukan secara hati-hati karena ukuran sampel kecil, teknik accidental sampling, dan responden terdiri atas pasien serta pegawai.

Kata kunci: administrasi kesehatan, kualitas pelayanan, pasien, Poskeskel, regresi sederhana

ABSTRACT

A well-organized health administration system supports accurate recording, service flow, and patient service quality. This study aimed to analyze the implementation of the health administration system in relation to patient service quality at the Bontoa Community Health Post, Jeneponto Regency. A quantitative descriptive-analytic approach was used. The study included 30 respondents consisting of 27 patients and 3 health-post staff selected using accidental sampling. Data were collected through observation, a Likert-scale questionnaire, and documentation. Analysis included descriptive statistics and a t-test within simple regression. Fifteen respondents (50%) agreed, 9 (30%) strongly agreed, and 6 (20%) were neutral regarding implementation of the health administration system. Among patients, 17 of 27 reported being satisfied, 6 very satisfied, and 4 neutral with the service. The statistical test showed $t=4.215$, exceeding the reported t-table value of 2.048, with $p=0.001$; the p-value was lower than $\alpha=0.05$. These results indicate a statistically significant effect of health administration system implementation on service quality within the study sample. Interpretation should remain cautious because of the small sample size, accidental sampling, and the inclusion of both patients and staff as respondents.

Key words: health administration, service quality, patients, community health post, simple regression

PENDAHULUAN

Sistem administrasi kesehatan merupakan bagian penting dari penyelenggaraan pelayanan karena mencakup pencatatan, pengelolaan informasi, rekam medis, pendaftaran, serta pelaporan. Administrasi yang terorganisasi dapat mendukung proses pelayanan yang lebih efektif dan efisien serta menyediakan informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan.^{1,2}

Kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh tindakan klinis, tetapi juga oleh pengalaman pasien selama menerima layanan. Model SERVQUAL menggambarkan kualitas pelayanan melalui dimensi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).³ Dalam pelayanan kesehatan primer, sistem administrasi dan sistem informasi yang mudah digunakan berpotensi mempercepat pelayanan dan mengurangi kesalahan pencatatan.^{4,5}

Poskeskel Bontoa berada di Kelurahan Bontoa, Kecamatan Binamu, Kabupaten Jeneponto. Naskah penelitian mencatat wilayah ini memiliki 2.433 penduduk dan 633 kepala keluarga serta memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Pada pelaksanaannya masih ditemukan kendala administrasi digital, antara lain gangguan server Rekam Medis Elektronik saat pembaruan, jaringan internet yang lambat, dan belum meratanya pemahaman masyarakat terhadap layanan administrasi digital. Kondisi tersebut menjadi konteks empiris penting untuk menilai penerapan sistem administrasi dan kualitas pelayanan.

Kajian terdahulu banyak membahas hubungan administrasi, sistem informasi, dan mutu pelayanan pada fasilitas kesehatan, tetapi bukti spesifik pada tingkat Pos Kesehatan Kelurahan masih terbatas.^{4,6,7} Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan sistem administrasi kesehatan dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan pasien di Pos Kesehatan Kelurahan Bontoa Kabupaten Jeneponto.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif analitik dan dilaksanakan di Pos Kesehatan Kelurahan Bontoa, Kabupaten Jeneponto, Sulawesi Selatan pada tahun 2026. Desain ini digunakan untuk menggambarkan penerapan sistem administrasi kesehatan dan kualitas pelayanan serta menguji keterkaitan statistik kedua variabel pada data yang tersedia.

Responden penelitian berjumlah 30 orang, terdiri atas 27 pasien yang pernah menerima pelayanan dan 3 pegawai Poskeskel Bontoa. Responden dipilih menggunakan accidental sampling, yaitu berdasarkan individu yang ditemui selama pengumpulan data dan bersedia/termasuk sebagai responden penelitian. Naskah sumber tidak mencantumkan kerangka sampel, rumus penentuan besar sampel, maupun kriteria inklusi dan eksklusi secara terperinci; keterbatasan tersebut dipertahankan secara transparan dalam artikel revisi.

Variabel independen adalah penerapan sistem administrasi kesehatan yang mencakup pencatatan data pasien, pengelolaan rekam medis, proses pendaftaran, pengelolaan informasi kesehatan, dan ketepatan pelayanan administrasi. Variabel dependen adalah kualitas pelayanan pasien yang secara konseptual mencakup tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.³

Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Kuesioner menggunakan skala Likert lima kategori. Berdasarkan tabel hasil pada naskah sumber, penilaian mencakup kemudahan pendaftaran, kejelasan informasi, ketertiban pencatatan rekam medis, sikap dan penjelasan petugas, kepuasan pelayanan, ketersediaan obat/fasilitas, tindak lanjut keluhan, dan upaya optimalisasi. Informasi mengenai jumlah total item, sumber pengembangan instrumen, uji validitas, serta reliabilitas tidak tercantum dalam naskah sumber sehingga tidak ditambahkan tanpa data pendukung.

Analisis deskriptif digunakan untuk menyajikan distribusi jawaban responden. Analisis inferensial pada naskah sumber menggunakan regresi sederhana dengan uji t pada tingkat kemaknaan $\alpha=0,05$. Interpretasi hasil diperbaiki dengan membandingkan $p=0,001$ terhadap $\alpha=0,05$. Koefisien regresi, R-square, interval kepercayaan, dan hasil uji asumsi regresi tidak tersedia pada naskah sumber; karena itu artikel revisi tidak mengarang nilai tersebut dan membatasi interpretasi pada statistik yang dilaporkan.

HASIL

Sebanyak 30 responden dilibatkan dalam penelitian, yang terdiri atas 27 pasien dan 3 pegawai Poskeskel Bontoa.

Tabel 1. Komposisi Responden Penelitian

Kelompok Responden	Jumlah (n)	Persen (%)
Pasien	27	90,0
Pegawai Poskeskel	3	10,0
Jumlah	30	100,0

Sumber: Data Primer, 2026

Komposisi responden didominasi pasien (90,0%). Keikutsertaan 3 pegawai perlu diperhatikan dalam interpretasi karena perspektif pegawai berbeda dengan perspektif pasien.

Tabel 2. Distribusi Penilaian Penerapan Sistem Administrasi Kesehatan

Kategori	Jumlah (n)	Persen (%)
Netral	6	20,0
Setuju	15	50,0
Sangat setuju	9	30,0
Jumlah	30	100,0

Sumber: Data Primer, 2026

Sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap penerapan sistem administrasi kesehatan, dengan 50,0% menyatakan setuju dan 30,0% sangat setuju.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan

Kategori	Jumlah (n)	Persen (%)
Puas	17	63,0
Netral	4	14,8
Sangat puas	6	22,2
Jumlah	27	100,0

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan jumlah responden pasien yang dilaporkan (n=27), sebanyak 17 pasien (63,0%) menyatakan puas, 6 pasien (22,2%) sangat puas, dan 4 pasien (14,8%) netral. Persentase pada tabel ini dihitung kembali dari frekuensi yang tercantum pada naskah sumber agar konsisten dengan jumlah 27 pasien.

Tabel 4. Hasil Uji Parsial pada Regresi Sederhana

Variabel	t hitung	t tabel	p-value
Sistem administrasi kesehatan	4,215	2,048	0,001

Sumber: Hasil analisis statistik pada naskah penelitian

Nilai t hitung 4,215 lebih besar daripada t tabel 2,048 dan $p=0,001$ lebih kecil daripada $\alpha=0,05$. Dengan demikian, H_0 ditolak pada sampel penelitian dan terdapat pengaruh statistik penerapan sistem administrasi kesehatan terhadap kualitas pelayanan. Besarnya kontribusi dan arah koefisien tidak dapat dijelaskan lebih lanjut karena nilai koefisien regresi dan R-square tidak tersedia dalam naskah sumber.

PEMBAHASAN

Penerapan sistem administrasi kesehatan dinilai positif oleh sebagian besar responden. Temuan ini sejalan dengan konsep bahwa administrasi yang tertata dapat memperlancar proses pendaftaran, pencatatan rekam medis, pengelolaan informasi, dan koordinasi pelayanan.^{1,4} Hasil pada Poskeskel Bontoa juga memperlihatkan bahwa kemudahan administrasi perlu dipahami sebagai bagian dari pengalaman pelayanan pasien, bukan sekadar pekerjaan administratif.

Pada kelompok pasien, mayoritas menyatakan puas atau sangat puas. Hasil ini mendukung pentingnya aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam persepsi kualitas pelayanan.³ Namun, naskah sumber belum menyediakan skor agregat untuk masing-masing lima dimensi SERVQUAL. Karena itu, artikel revisi tidak menyatakan perbedaan antar-dimensi dan membatasi interpretasi pada distribusi kepuasan serta butir pelayanan yang tersedia.

Hasil uji inferensial menunjukkan $p=0,001$ pada $\alpha=0,05$. Koreksi ini penting karena naskah sebelumnya membandingkan $p=0,001$ dengan 0,005. Secara statistik, hasil mendukung adanya pengaruh penerapan sistem administrasi kesehatan terhadap kualitas pelayanan pada sampel penelitian. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang menempatkan sistem administrasi dan informasi kesehatan sebagai faktor pendukung mutu, efisiensi, dan pengalaman pasien.⁴⁻⁷

Meskipun demikian, hasil tidak dapat digunakan untuk menyatakan besarnya pengaruh secara lengkap karena naskah sumber tidak memuat koefisien regresi, R-square, interval kepercayaan, maupun uji asumsi regresi. Selain itu, penggunaan accidental sampling dan jumlah sampel yang kecil meningkatkan potensi bias seleksi. Campuran 27 pasien dan 3 pegawai juga menimbulkan heterogenitas perspektif, sehingga generalisasi hasil perlu dilakukan secara hati-hati.

Kendala teknis yang dilaporkan, seperti gangguan server RME, jaringan internet yang lambat, dan literasi penggunaan layanan digital yang belum merata, menunjukkan bahwa penguatan administrasi tidak hanya berkaitan dengan prosedur, tetapi juga kesiapan infrastruktur dan pengguna. Sistem informasi kesehatan yang andal serta mudah digunakan penting untuk mendukung kesinambungan pelayanan dan keselamatan pasien.^{5,8-10}

KESIMPULAN

Penerapan sistem administrasi kesehatan di Poskeskel Bontoa dinilai positif oleh mayoritas responden. Pada kelompok pasien, sebagian besar menyatakan puas atau sangat puas terhadap pelayanan. Hasil uji parsial menunjukkan t hitung 4,215, t tabel 2,048, dan $p=0,001$ pada $\alpha=0,05$, sehingga terdapat pengaruh statistik penerapan sistem administrasi kesehatan terhadap kualitas pelayanan pada sampel penelitian. Temuan ini perlu ditafsirkan secara hati-hati karena sampel hanya 30 orang, menggunakan accidental sampling, mencampurkan responden pasien dan pegawai, serta tidak tersedia koefisien regresi, R-square, uji asumsi, dan informasi validitas-reliabilitas instrumen pada naskah sumber. Penguatan administrasi perlu diarahkan pada ketertiban pencatatan, kejelasan alur dan informasi, keandalan infrastruktur digital, serta peningkatan pemahaman pengguna layanan.

DAFTAR RUJUKAN

1. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta; 2022.
2. Creswell JW. Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. SAGE Publications; 2021.
3. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988.
4. Handayani S, Wulandari RD, Yasin N. Implementation of health administration system in improving service quality in community health center. International Journal of Public Health Science. 2020;9(4):343-352.
5. Al-fadli A, Asharari N. Digital transformation in healthcare administration: impact on service speed and error reduction. International Journal of Health Planning and Management. 2020.
6. Bhati D, et al. Improving patient outcomes through effective hospital administration: review. 2023.
7. Handayani S, Tahir M, Sakinah S. Hubungan organisasi dengan peningkatan mutu pelayanan Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap. Journal of Public Health and Health Administration. 2022;1(1):9-15.
8. Ratwani RM, Reider J, Singh H. Electronic health record usability: analysis of the user interface and implications for patient safety. 2019.
9. Tsai CH, Lee SY, Kuo KN. Effects of electronic health record implementation and barriers to adoption and use: a scoping review. 2020.

10. World Health Organization. Building Health System Resilience for Universal Health Coverage and Health Security During the COVID-19 Pandemic and Beyond: WHO Position Paper. WHO; 2021.
11. Marolah A, Ujianto U, Suhermin S. Management functions on the implementation of community health care. International Journal of Advanced Research. 2023.
12. Rahmatia, Sitti, and Muhammad Basri. "Determinants of inpatient satisfaction: A servqual based analysis." *Asia Pacific Journal of Health Management* 21.1 (2026): 51-66.