

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PANGKAJENE

Relationship Between Administrative Service Quality and Patient Satisfaction at Pangkajene Health Center

Triyana Winda¹, Kassaming², Ibrahim³, Cakrawardi Syawal⁴

Institut Teknologi Kesehatan dan Sains Muhammadiyah Sidrap

Email Corespondention: triyanawinda17@gmail.com

ABSTRAK

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang dituntut memberikan layanan yang mudah, cepat, informatif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Mutu pelayanan administrasi menjadi salah satu komponen yang dapat berkaitan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan mutu pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pangkajene. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Pengumpulan data dilakukan pada 19 Januari sampai 27 Februari 2026 menggunakan kuesioner terhadap 100 responden. Ukuran sampel pada naskah sumber ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan toleransi kesalahan 10%. Analisis hubungan dilakukan dengan uji Chi-Square. Sebanyak 60 responden (60%) menilai pelayanan administrasi bermutu dan 60 responden (60%) menyatakan puas. Pada kelompok yang menilai pelayanan bermutu, 55 responden merasa puas dan 5 responden tidak puas; sedangkan pada kelompok yang menilai pelayanan tidak bermutu, 5 responden merasa puas dan 35 responden tidak puas. Hasil uji Chi-Square menunjukkan hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan administrasi dan kepuasan pasien ($p < 0,001$), dengan Cramer's V sebesar 0,792 yang menunjukkan asosiasi kuat. Disimpulkan bahwa mutu pelayanan administrasi berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pangkajene. Kata kunci: mutu pelayanan administrasi, kepuasan pasien, puskesmas, pelayanan kesehatan, cross-sectional

ABSTRACT

Community health centers are primary health care facilities expected to provide accessible, timely, informative, and patient-oriented services. Administrative service quality is an important component that may be associated with patient satisfaction. This study aimed to analyze the relationship between administrative service quality and patient satisfaction at Pangkajene Health Center. A quantitative cross-sectional design was used. Data were collected from January 19 to February 27, 2026 using questionnaires administered to 100 respondents. In the source manuscript, the sample size was determined using the Slovin formula with a 10% error tolerance. The relationship between variables was analyzed using the Chi-Square test. Sixty respondents (60%) rated administrative services as good quality and 60 respondents (60%) reported being satisfied. Among respondents who rated the service as good quality, 55 were satisfied and 5 were dissatisfied; among those who rated the service as poor quality, 5 were satisfied and 35 were dissatisfied. The Chi-Square test showed a significant relationship between administrative service quality and patient satisfaction ($p < 0.001$), with Cramer's $V = 0.792$, indicating a strong association. Administrative service quality was significantly associated with patient satisfaction at Pangkajene Health Center.

Key words: administrative service quality, patient satisfaction, health center, health services, cross-sectional

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan primer merupakan kebutuhan dasar masyarakat dan menjadi bagian penting dalam upaya peningkatan derajat kesehatan. Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dasar perlu memberikan pelayanan yang bermutu, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan administrasi, kemudahan proses, ketepatan informasi,

kecepatan pelayanan, dan respons petugas menjadi unsur yang dapat membentuk pengalaman pasien selama memperoleh layanan.^{1,2}

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam evaluasi mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien. Penilaian tersebut dapat dipengaruhi oleh aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik pelayanan. Kajian pada fasilitas pelayanan kesehatan juga menunjukkan bahwa mutu pelayanan dan kepuasan pasien merupakan dua komponen yang saling berkaitan dalam evaluasi pelayanan.^{3,4}

Pelayanan administrasi yang baik di puskesmas seharusnya memberikan kemudahan, kenyamanan, efisiensi waktu, kejelasan informasi, serta alur pelayanan yang terorganisasi. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, kurang ramah, kurang informatif, dan tidak terkoordinasi dapat menurunkan pengalaman pelayanan pasien. Harapan pasien terhadap kecepatan dan kejelasan pelayanan juga terus meningkat seiring perkembangan teknologi dan informasi kesehatan.¹

Sejumlah penelitian di Indonesia telah menempatkan mutu pelayanan, kepuasan pasien, akreditasi pelayanan primer, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai isu penting dalam peningkatan kualitas puskesmas.^{5–7} Namun, konteks mutu pelayanan administrasi pada Puskesmas Pangkajene tetap perlu dievaluasi secara spesifik agar perbaikan layanan dapat diarahkan pada kebutuhan pasien setempat.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pangkajene Tahun 2026. Penggunaan istilah hubungan dipilih karena desain cross-sectional menilai keterkaitan antarvariabel pada satu waktu dan tidak dimaksudkan untuk menyimpulkan hubungan sebab-akibat.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional untuk menilai hubungan antara mutu pelayanan administrasi sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Penelitian dilaksanakan pada 19 Januari sampai 27 Februari 2026 di Puskesmas Pangkajene, Kecamatan Maritengngae, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan. Responden penelitian berjumlah 100 pasien. Dalam naskah sumber, ukuran sampel disebut ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan toleransi kesalahan 10%. Data

dikumpulkan menggunakan kuesioner dan selanjutnya diolah melalui proses pemeriksaan, entri, serta analisis statistik.

Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden, mutu pelayanan administrasi, dan kepuasan pasien. Analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square untuk menilai hubungan mutu pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien pada taraf signifikansi 5%. Berdasarkan tabel silang 2×2 pada naskah sumber, ukuran asosiasi dihitung menggunakan Cramer's V.

CATATAN PENULIS: *Kriteria inklusi dan eksklusi, teknik pemilihan responden, definisi operasional variabel, informasi validitas/reliabilitas kuesioner, alasan pemilihan toleransi kesalahan 10%, serta nomor ethical clearance tidak tercantum dalam naskah sumber. Informasi tersebut perlu dilengkapi sebelum naskah diajukan untuk publikasi.*

HASIL

Sebanyak 100 responden berpartisipasi dalam penelitian. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (62%). Kelompok usia terbanyak adalah 38–47 tahun (29%), pendidikan terbanyak SMA/ sederajat (31%), dan pekerjaan terbanyak ibu rumah tangga (36%).

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persen (%)
Laki-laki	38	38
Perempuan	62	62
Jumlah	100	100

Sumber: Data primer 2026

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur (Tahun)	Jumlah (n)	Persen (%)
18–27	20	20
28–37	23	23
38–47	29	29
48–57	20	20
57–65	8	8
Jumlah	100	100

Sumber: Data primer 2026

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (n)	Persen (%)
Tidak sekolah	10	10
SD	22	22
SMP/ Sederajat	19	19
SMA/ Sederajat	31	31
Perguruan tinggi	18	18
Jumlah	100	100

Sumber: Data primer 2026

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (n)	Persen (%)
Pelajar/Mahasiswa	16	16
PNS/TNI/POLRI	14	14
Wiraswasta	14	14
Petani	20	20
IRT	36	36
Jumlah	100	100

Sumber: Data primer 2026

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa 60 responden (60%) menilai mutu pelayanan administrasi berada pada kategori bermutu, sedangkan 40 responden (40%) menilai tidak bermutu. Pada variabel kepuasan, 60 responden (60%) menyatakan puas dan 40 responden (40%) menyatakan tidak puas.

Tabel 5. Distribusi Mutu Pelayanan Administrasi

Mutu Pelayanan	Jumlah (n)	Persen (%)
Bermutu	60	60,0
Tidak bermutu	40	40,0
Jumlah	100	100,0

Sumber: Data primer 2026

Tabel 6. Distribusi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Jumlah (n)	Persen (%)
Puas	60	60,0
Tidak puas	40	40,0
Jumlah	100	100,0

Sumber: Data primer 2026

Pada analisis bivariat, dari 60 responden yang menilai pelayanan administrasi bermutu, 55 responden (55% dari seluruh sampel) merasa puas dan 5 responden (5%) tidak puas. Dari 40 responden yang menilai pelayanan tidak bermutu, 5 responden (5%) merasa puas dan 35 responden (35%) tidak puas. Persentase ini telah dikoreksi agar sesuai dengan frekuensi pada tabel silang.

Tabel 7. Hubungan Mutu Pelayanan Administrasi dengan Kepuasan Pasien

Mutu Pelayanan	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Jumlah n (%)	p-value
Bermutu	55 (55,0)	5 (5,0)	60 (60,0)	<0,001
Tidak bermutu	5 (5,0)	35 (35,0)	40 (40,0)	
Jumlah	60 (60,0)	40 (40,0)	100 (100,0)	

Sumber: Data primer 2026; uji Chi-Square, Cramer's $V = 0,792$

Uji Chi-Square menunjukkan hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan administrasi dan kepuasan pasien ($p < 0,001$). Cramer's V sebesar 0,792 menunjukkan kekuatan asosiasi yang tinggi antara kedua variabel pada data penelitian ini.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan administrasi dan kepuasan pasien. Proporsi pasien puas jauh lebih besar pada kelompok yang menilai pelayanan bermutu dibandingkan kelompok yang menilai pelayanan tidak bermutu. Temuan ini menunjukkan adanya asosiasi yang kuat, tetapi tidak dapat ditafsirkan sebagai hubungan sebab-akibat karena penelitian menggunakan desain cross-sectional.

Secara konseptual, pelayanan administrasi yang cepat, jelas, terorganisasi, dan responsif dapat membantu membentuk pengalaman pelayanan yang lebih baik. Penelitian terdahulu juga menempatkan kualitas pelayanan sebagai komponen penting yang berkaitan dengan kepuasan dan loyalitas pasien.^{1,2,8} Hasil penelitian ini juga searah dengan kajian yang membahas mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan primer maupun pelayanan kesehatan lainnya.^{7,9}

Kekuatan asosiasi yang tinggi pada penelitian ini menunjukkan pentingnya perbaikan proses administrasi sebagai bagian dari upaya peningkatan pengalaman pasien. Meskipun demikian, kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor lain, antara lain karakteristik pasien, kualitas interaksi dengan petugas, kondisi fasilitas, waktu tunggu, serta pengalaman pelayanan sebelumnya.^{3,10,11} Faktor-faktor tersebut berpotensi menjadi perancu dan belum dianalisis secara multivariat dalam naskah sumber.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Desain cross-sectional hanya menggambarkan hubungan pada satu periode pengamatan. Selain itu, naskah sumber belum melaporkan secara lengkap teknik sampling, kriteria inklusi dan eksklusi, uji validitas dan reliabilitas instrumen, serta pertimbangan etik. Penggunaan toleransi kesalahan 10% pada perhitungan sampel juga memerlukan justifikasi. Keterbatasan tersebut perlu dipertimbangkan dalam interpretasi dan generalisasi hasil.

KESIMPULAN

Mutu pelayanan administrasi berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pangkajene Tahun 2026 ($p < 0,001$) dengan kekuatan asosiasi yang tinggi (Cramer's $V = 0,792$). Sebagian besar responden yang menilai pelayanan administrasi bermutu juga menyatakan puas. Hasil ini mendukung pentingnya peningkatan mutu proses administrasi, terutama pada aspek kecepatan, kejelasan informasi, keteraturan alur, dan respons petugas. Temuan tidak ditafsirkan sebagai hubungan kausal karena penelitian menggunakan desain cross-sectional.

DAFTAR RUJUKAN

1. Hadi S, Doni LP, Alwi Andi M. Pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Penerima Bantuan Iuran (BPJS PBI). *Jurnal Kesehatan Tropis Indonesia*. 2024;2(4):182-192. doi:10.63265/jkti.v2i4.98.
2. Marzuq NH, Andriani H. Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: literature review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. 2022;6(2):13995-14008.
3. Guspianto G, Lobat ME, Wardiah R. Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*. 2023;7(1):14-21. doi:10.22437/jkmj.v7i1.21528.
4. Suciati G, Zaman C, Gustina E. Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2023;11(1):102-116.
5. Tahir M, Hasrul H, Parno NA, Asnuddin A. Assessing community needs and expectations with healthcare quality: a case study of Lawawoi Community Health Center. 2025:440-454. doi:10.56338/jphhp.v5i2.7256.
6. Zahrina Z, Ramadhani RV, Hulwah KN, et al. Pelayanan kesehatan primer sebagai gatekeeper dan kebijakan diskusi peer review: antara kualitas dan realitas untuk menurunkan kasus rujukan non spesialisik. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*. 2023;8(2):142. doi:10.7454/eki.v8i2.5482.
7. Velandi S, Sutinbuk D, Wahab S. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan. *Afiasi: Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2024;8(3):493-499. doi:10.31943/afiasi.v8i3.308.
8. Laila RF, FN, Paramarta V. Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien dan konsekuensinya terhadap loyalitas di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia*. 2024;9(2). doi:10.51933/health.v9i2.1709.
9. Setiawan D, Fauziah F, Edriani M, Gurning FP. Analisis mutu pelayanan kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional: systematic review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. 2022;6(2):12870.
10. Ibrahim I. Hubungan karakteristik pasien terhadap kepuasan layanan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan rawat jalan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah*. 2023;12(2). doi:10.58901/jikp.v12i2.600.
11. Yulia M. Hubungan pelaksanaan patient centered care (PCC) dengan kepuasan pasien rawat inap. *Health Sains*. 2023;4(2):91-103.
12. Tarigan MH, Nazeli B, Wahyudi A. Assessing the role of primary health care accreditation in post-COVID service recovery in Indonesia. *International Journal of Social and Humanities Research*. 2025;1(2):64-85.
13. Ludong DH, Supartini T, Ismail I. NQO1 and NQO2 Gene Polymorphisms Related to Methamphetamine-Associated Psychosis in the Makassar Population, Indonesia. *Noro Psikiyatr Ars*. 2026 Feb 1;63:201-208. doi: 10.29399/npa.29016. PMID: 41777491; PMCID: PMC12951488.