

Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Piru Kabupaten Seram Bagian Barat Tahun 2023

Abd. Rijali Lapodi¹, Herlin Sinay², Zulfikar Lating³, Ilyas Ibrahim⁴, Muhamad Adi Sasono⁵

¹⁻⁴Dosen STIKes Maluku Husada

⁵ Mahasiswa Prodi Kesehatan Masyarakat STIKes Maluku Husada

Korespondensi penulis: adisasono147@gmail.com

Abstract: Patient satisfaction is still an important issue in relation to administrative services as an indicator of improving the quality of service to patients. Therefore, the quality of administrative services needs to be paid attention to in order to have a positive impact on patient perceptions and experiences. This study aims to determine the level of satisfaction with several indicators of the relationship between the quality of administrative services, namely physical evidence (tangible), reliability, responsiveness, assurance, sympathy (empathy) with patient satisfaction in the Piru Health Center Working Area, Seram Regency. West Region. The type of research used was analytical observational with a cross sectional design with a sample size of 44 people. Data collection was carried out through primary data, namely data taken from the results of patient questionnaire answers and secondary data, namely data taken from initial research data collection. Data were analyzed univariately and bivariately using the chi square statistical test. The univariate test results of this research show that several indicators of the quality of administrative services are classified as quite good. Meanwhile, the results of the bivariate test of the relationship between the quality of administrative services and patient satisfaction prove a significant result, namely with a value ($p < \alpha = 0.05$). each indicator of the quality of administrative services with patient satisfaction, each indicator of physical evidence (tangible) with a p value = 0.000, reliability indicators with a p value = 0.000, responsiveness indicators with a p value result = 0.000, assurance with a p value = 0.000, empathy with a p value = 0.000. The conclusion of this research is that there is a very significant relationship between the quality of administrative services and patient satisfaction in the Piru Health Center Working Area, West Seram Regency. It is hoped that the Telaga Village Pustu will pay more attention to administrative services to patients so that the services provided can meet the level of patient satisfaction better in the future.

Keywords: Quality, Administrative Services, Pasien Satisfaction

Abstrak: Kepuasan pasien masih menjadi isu penting sehubungan dengan pelayanan administrasi sebagai indikator peningkatan mutu pelayanan terhadap pasien. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi perlu diperhatikan agar memunculkan dampak positif terhadap persepsi dan pengalaman pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan beberapa indikator hubungan kualitas pelayanan administrasi yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), simpati (empathy) dengan kepuasan pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Piru Kabupaten Seram Bagian Barat. Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional analitik dengan desain cross sectional dengan jumlah sampel sebanyak 44 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui data primer yaitu berupa data yang diambil dari hasil jawaban kuisioner pasien dan data sekunder yaitu data yang diambil dari pengambilan data awal penelitian. Data dianalisis secara univariat dan bivariat dengan menggunakan uji statistik chi square. Hasil uji univariat penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa indikator kualitas pelayanan administrasi tergolong dengan kategori cukup baik. Sementara hasil uji bivariat hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien membuktikan hasil yang signifikan yaitu dengan nilai ($p < \alpha = 0,05$). setiap indikator kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien, masing-masing indikator bukti fisik (tangible) dengan hasil nilai p value = 0,000, indikator kehandalan (reability) dengan hasil nilai p value = 0,000, indikator daya tanggap (responsiveness) dengan hasil nilai p value = 0,000, jaminan (assurance) dengan hasil nilai p value = 0,000, simpati (empathy) dengan hasil nilai p value = 0,000. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu terdapat adanya hubungan yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Piru Kabupaten Seram Bagian Barat. Bagi pustu dusun telaga diharapkan untuk memperhatikan lagi pelayanan administrasi kepada pasien agar pelayanan yang diberikan bisa memenuhi tingkat kepuasan pasien menjadi lebih baik kedepannya.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan Administrai, Kepuasan Pasien

LATAR BELAKANG

Administrasi secara etimologis, berasal dari bahasa Latin, yakni dari kata *ad* dan *ministrare*. Kata “*ad*” ini bermakna membantu, melayani, atau memenuhi. Sedangkan *administratio* bermakna: pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan. Memberikan batasan administrasi dari dua sisi, yakni dalam arti sempit dan dalam arti luas. Pada arti sempit, administrasi merupakan suatu kegiatan yang bersifat administratif, yang meliputi: surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, dan juga mengagendakan sesuatu yang sifatnya teknis ketatausahaan (WHO, 2020). Kualitas pelayanan publik merupakan proses pelayanan dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat atau warga negara. Sehubungan dengan itu kualitas pelayanan harus memiliki kriteria kriteria pelayanan dengan harapan untuk mengimbangi harapan masyarakat dan warga negara. (Zeithaml, et al, 2020).

Pelayanan administrasi kesehatan adalah suatu kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian, serta pengawasan dan pertanggung jawaban penyelenggaraan pembangunan kesehatan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, ada 5 indikator yang terdapat dalam dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangibel (bukti fisik) yaitu seperti perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, dan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan kesehatan, Realibility (kehandalan) Yaitu berupa kemampuan suatu instansi/perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, Responsiveness (Daya tanggap) keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan secara tanggap dengan cara merespon cepat setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, Assurance (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan dengan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Emphaty (simpati) kemudahan dalam melakukan jalinan hubungan dan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan, seperti mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani pelanggan dengan sikap yang ramah dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak mendiskriminatif (membeda-bedakan) antara pelanggan yang satu dengan yang lain, dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan (Parasuraman, Zeithmal, dan Berry, 2020). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2020).

KAJIAN TEORI

1. Tinjauan Umum Tentang Administrasi

Administrasi secara *etimologis*, berasal dari bahasa Latin, yakni dari kata *ad* dan *ministrare*. Kata “*ad*” ini bermakna membantu, melayani, atau memenuhi. Sedangkan *administratio* bermakna: pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan. Memberikan batasan administrasi dari dua sisi, yakni dalam arti sempit dan dalam arti luas. Pada arti sempit, administrasi merupakan suatu kegiatan yang bersifat *administratif*, yang meliputi: surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, dan juga mengagendakan sesuatu yang sifatnya teknis ketatausahaan. Dari definisi ini dapat dikatakan bahwa administrasi dalam arti yang sempit merupakan suatu kegiatan ketatausahaan yang terdiri dari kegiatan mencatat, menyurat, pembukuan serta pengarsipan surat dan juga hal lainnya yang dimaksudkan untuk ketersediaan informasi serta mempermudah untuk memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan (WHO, 2020).

2. Tinjauan Umum Tentang Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan proses pelayanan dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat atau warga negara. Sehubungan dengan itu kualitas pelayanan harus memiliki kriteria-kriteria pelayanan dengan harapan untuk mengimbangi harapan masyarakat dan warga negara. Dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang maka pemerintah atau pemerintah daerah untuk lebih meningkatkan pelayanan menjadi pelayanan yang berkualitas (Zeithaml, et al, 2020).

Dimensi pelayanan yang harus dipenuhi untuk mengukur kinerja pelayanan yang berkualitas adalah:

- 1) **Bukti Fisik** (*Tangibles*) : *the appearance of physical facilities, equipment, personnel and communication materials* (penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan materi komunikasi).
- 2) **Kehandalan** (*Reliability*) : *the ability to perform the promised service dependably and accurately* (kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat).
- 3) **Daya Tanggap** (*Responsiveness*) : *the willingness to help customers and to provide prompt service* (kesediaan untuk membantu pelanggan dan untuk memberikan layanan yang cepat).

- 4) **Jaminan** (*Assurance*) : *the knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence* (pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan kepercayaan diri).
- 5) **Simpati** (*Empathy*) : *the provision of caring, individualized attention to customers* (penyediaan perhatian, perhatian individual kepada pelanggan).

3. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Administrasi Kesehatan

Pelayanan administrasi kesehatan adalah suatu kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian, serta pengawasan dan pertanggung jawaban penyelenggaraan pembangunan kesehatan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, ada 5 indikator yang terdapat dalam dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangibel (bukti fisik) yaitu seperti perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, dan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan kesehatan, Realibility (kehandalan) Yaitu berupa kemampuan suatu instansi/perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, Responsiveness (Daya tanggap) keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan secara tanggap dengan cara merespon cepat setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, Assurance (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan dengan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Emphaty (simpati) kemudahan dalam melakukan jalinan hubungan dan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan, seperti mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani pelanggan dengan sikap yang ramah dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak mendiskriminatif (membeda-bedakan) antara pelanggan yang satu dengan yang lain, dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan (Parasuraman, Zeithmal, da Berry, 2020).

4. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2020).

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaanya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan, oleh karena itu perilaku konsumen dapat juga diartikan sebagai model perilaku pembeli. Kronologis Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien karena puskesmas telah menerapkan dimensi kehandalan

untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, dapat dipercaya, dan tepat waktu tanpa ada kesalahan (Pohan, 2020).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Jenis penelitian observasional analitik dengan desain cross sectional. Study ini menjelaskan dan menggambarkan hubungan sebab akibat dari variabel bebas (x) yaitu variabel pelayanan administrasi bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan simpati (emphaty) terhadap variabel terikat (y) yaitu kepuasan pasien pelayanan administrasi di Wilayah Kerja Puskesmas Piru Kabupaten Seram Bagian Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Analisis Univariat

Tabel 1.1
Distribusi Kualitas Pelayanan Administrasi Berdasarkan
Indikator Bukti Fisik (Tangible)

No	Pertanyaan	Sangat Baik		Baik		Cukup Baik		Kurang Baik		Tidak Baik		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Ketersediaan berkas pelayanan administrasi	0	0,0%	9	20,5%	25	56,8%	10	22,7%	0	0,0%	44	100,0%
2	Ketersediaan alat pelayanan administrasi	0	0,0%	11	25,0%	23	52,3%	8	18,2%	0	0,0%	44	100,0%
3	Ketersediaan ruang tunggu dalam proses administrasi	0	0,0%	9	20,5%	25	56,8%	10	22,7%	0	0,0%	44	100,0%
4	Ketersediaan informasi pelayanan administrasi	0	0,0%	9	20,5%	29	65,9%	6	13,6%	0	0,0%	44	100,0%

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1 diatas disimpulkan bahwa pertanyaan ketersediaan berkas pelayanan administrasi responden lebih banyak menjawab cukup baik sebanyak 25 orang dengan presentasi (56,8%), pertanyaan ketersediaan alat pelayanan administrasi responden lebih banyak menjawab cukup baik sebanyak 23 orang dengan presentasi (52,3%), pertanyaan ketersediaan ruang tunggu dalam proses administrasi responden lebih banyak menjawab cukup baik sebanyak 25 orang dengan presentasi (56,8%), dan pada pertanyaan ketersediaan informasi pelayanan administrasi responden lebih banyak menjawab cukup baik sebanyak 29 orang dengan presentasi (65,9%).

Tabel 1.2
Distribusi Kualitas Pelayanan Administrasi Berdasarkan Indikator Kehandalan (Reability)

No	Pertanyaan	Sangat Baik		Baik		Cukup Baik		Kurang Baik		Tidak Baik		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Kehandalan petugas dalam memberikan informasi tentang pelayanan administrasi	0	0,0%	13	29,5%	23	52,3%	8	18,2%	0	0,0%	44	100,0%
2	Kecepatan petugas dalam proses pelayanan administrasi	0	0,0%	14	31,8%	18	40,9%	12	27,3%	0	0,0%	44	100,0%
3	Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan administrasi	0	0,0%	11	25,0%	25	56,8%	8	18,2%	0	0,0%	44	100,0%
4	Kehandalan petugas dalam penanganan keluhan pasien	0	0,0%	11	25,0%	26	59,1%	7	15,9%	0	0,0%	44	100,0%

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Berdasarkan tabel 2 diatas disimpulkan bahwa pertanyaan kehandalan petugas dalam memberikan informasi tentang pelayanan administrasi responden lebih banyak menjawab cukup baik sebanyak 23 orang dengan presentasi (52,3%), pertanyaan kecepatan petugas dalam proses pelayanan administrasi responden lebih banyak menjawab cukup baik sebanyak 18 orang dengan presentasi (40,9%), pertanyaan ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan administrasi responden lebih banyak menjawab cukup baik sebanyak 25 orang dengan presentasi (56,8%), pertanyaan kehandalan petugas dalam penanganan keluhan pasien responden lebih banyak menjawab cukup baik sebanyak 26 orang dengan presentasi (59,1%).

Tabel 1.3
Distribusi Kualitas Pelayanan Administrasi Berdasarkan Indikator Daya Tanggap (Responsiveness)

No	Pertanyaan	Sangat Baik		Baik		Cukup Baik		Kurang Baik		Tidak Baik		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Ketanggapan petugas dalam pelayanan administrasi secara cepat dan tepat	0	0,0%	12	27,3%	30	68,2%	2	4,5%	0	0,0%	44	100,0%
2	Ketanggapan petugas dalam menerima semua keluhan pasien dalam proses pelayanan administrasi	0	0,0%	7	15,9%	29	65,9%	8	18,2%	0	0,0%	44	100,0%
3	Ketanggapan petugas dalam merespon cepat keluhan pasien dalam proses pelayanan administrasi	0	0,0%	11	25,0%	25	56,8%	8	18,2%	0	0,0%	44	100,0%
4	Ketanggapan petugas dalam membantu pasien jika mengalami kesulitan dalam proses pelayanan administrasi	0	0,0%	10	22,7%	27	61,4%	7	15,9%	0	0,0%	44	100,0%

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Berdasarkan tabel 3 diatas disimpulkan bahwa pertanyaan ketanggapan petugas dalam pelayanan administrasi responden lebih banyak menjawab cukup baik sebanyak 30 orang dengan presentasi (68,2%), pertanyaan ketanggapan petugas dalam menerima semua keluhan pasien dalam proses pelayanan administrasi responden lebih banyak menjawab cukup baik sebanyak 29 orang dengan presentasi (65,9%), pertanyaan ketanggapan petugas dalam merespon cepat keluhan pasien dalam proses administrasi responden lebih banyak menjawab

cukup baik sebanyak 25 orang dengan presentasi (56,8%), pertanyaan ketanggapan petugas dalam membantu pasien jika mengalami kesulitan dalam proses pelayanan responden lebih banyak menjawab cukup baik sebanyak 27 orang dengan presentasi (61,4%).

Tabel 1.4
Distribusi Kualitas Pelayanan Administrasi
Berdasarkan Indikator Jaminan (Assurance)

No	Pertanyaan	Sangat Baik		Baik		Cukup Baik		Kurang Baik		Tidak Baik		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Pelayanan administrasi yang diberikan petugas dilakukan secara profesional dan tepat waktu	0	0,0%	10	22,7%	26	59,1%	8	18,2%	0	0,0%	44	100,0%
2	Keramahan serta sopan santun petugas dalam melayani pasien	0	0,0%	10	22,7%	25	56,8%	9	20,5%	0	0,0%	44	100,0%
3	Pengetahuan petugas dalam menjawab keluhan pasien	0	0,0%	9	20,5%	24	54,5%	11	25,0%	0	0,0%	44	100,0%
4	Memberikan kepastian biaya kepada pasien dalam pelayanan administrasi	0	0,0%	11	25,0%	24	54,5%	9	20,5%	0	0,0%	44	100,0%

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4 disimpulkan bahwa pertanyaan pelayanan administrasi yang diberikan petugas dilakukan secara profesional dan tepat waktu responden lebih banyak menjawab cukup baik sebanyak 26 orang dengan presentasi (59,1%), pertanyaan keramahan serta sopan santun petugas dalam melayani pasien responden lebih banyak menjawab cukup baik sebanyak 25 orang dengan presentasi (56,8%), pertanyaan pengetahuan petugas dalam menjawab keluhan pasien responden lebih banyak menjawab cukup baik sebanyak 24 orang dengan presentasi (54,5%), pertanyaan memberikan kepastian biaya kepada pasien dalam pelayanan administrasi responden lebih banyak menjawab cukup baik sebanyak 24 orang dengan presentasi (54,5%).

Tabel 1.5
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Administrasi
Berdasarkan Indikator Simpati (Empathy)

No	Pertanyaan	Sangat Baik		Baik		Cukup Baik		Kurang Baik		Tidak Baik		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Petugas melayani dengan sikap yang ramah	0	0,0%	12	27,3%	25	56,8%	7	15,9%	0	0,0%	44	100,0%
2	Petugas melayani dengan tidak mendiskriminatif (membedakan) antara pasien satu dengan yang lainnya	0	0,0%	13	29,5%	23	52,3%	8	18,2%	0	0,0%	44	100,0%
3	Petugas melayani dan menghargai setiap pasien	0	0,0%	14	31,8%	19	43,2%	11	25,0%	0	0,0%	44	100,0%
4	Petugas mendahulukan kepentingan pasien	0	0,0%	11	25,0%	24	54,5%	9	20,5%	0	0,0%	44	100,0%

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Berdasarkan tabel 5 diatas disimpulkan bahwa pertanyaan petugas melayani dengan sikap yang ramah responden lebih banyak menjawab cukup baik sebanyak 25 orang dengan presentasi (56,8%), pertanyaan petugas melayani dengan tidak mendiskriminatif (membedakan) antara pasien satu dengan yang lainnya responden lebih banyak menjawab cukup

baik sebanyak 23 orang dengan presentasi (52,3%), pertanyaan petugas melayani dan menghargai setiap pasien responden lebih banyak menjawab cukup baik sebanyak 19 orang dengan presentasi (43,2%), pertanyaan petugas mendahulukan kepentingan pasien responden lebih banyak menjawab cukup baik sebanyak 24 orang dengan presentasi (54,5%).

Tabel 1.6
Berdasarkan Kepuasan Pasien

No	Kepuasan Pasien	n	%
1	Kurang puas	10	22,7%
2	Cukup puas	23	52,3%
3	Puas	11	25,0%
Jumlah		44	100,0%

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Berdasarkan tabel 6 di atas disimpulkan bahwa pertanyaan bagaimana perasaan pasien setelah mendapatkan pelayanan administrasi dari petugas dalam pelayanan administrasi menunjukkan bahwa responden yang menjawab dengan kualitas kurang puas sebanyak 10 orang dengan presentasi (22,7%), cukup puas sebanyak 23 orang dengan presentasi (52,3%) dan puas sebanyak 11 orang dengan presentasi (25,0%).

b. Hasil Analisis Bivariat

Tabel 2.1
Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Bukti Fisik (Tangible) Dengan Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan administrasi bukti fisik	Kepuasan pasien						Total	P
	Kurang puas		Cukup puas		Puas			
	n	%	n	%	n	%		
Kurang baik	9	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	9	100,0%
Cukup baik	1	4,2%	23	95,8%	0	0,0%	24	100,0%
Baik	0	0,0%	0	0,0%	11	100,0%	11	100,0%

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1 diatas disimpulkan bahwa responden yang merasa kurang puas sebanyak 9 orang dengan presentasi (100.0%), cukup puas sebanyak 23 orang dengan presentasi (95,8%), dan puas sebanyak 11 orang dengan presentase (100,0%) dengan hasil nilai p value (0,000).

Tabel 2.2
Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Kehandalan (Reability) Dengan Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan administrasi kehandalan	Kepuasan pasien						Total	P
	Kurang puas		Cukup puas		Puas			
	n	%	n	%	n	%		
Kurang baik	7	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	7	100,0%
Cukup baik	3	12,0%	22	88,0%	0	0,0%	25	100,0%
Baik	0	0,0%	1	8,3%	11	91,7%	12	100,0%

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Berdasarkan tabel 2 diatas disimpulkan bahwa responden yang merasa kurang puas sebanyak 7 orang dengan presentasi (100.0%), cukup puas sebanyak 22 orang dengan

presentasi (88,0%), dan puas sebanyak 11 orang dengan presentase (91,7%) dengan hasil nilai p value (0,000).

Tabel 2.3
Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Daya Tanggap
(Responsiveness) Dengan Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan administrasi daya tanggap	Kepuasan pasien								P
	Kurang puas		Cukup puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kurang baik	8	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	8	100,0%	0,000
Cukup baik	2	8,3%	21	87,5%	1	4,2%	24	100,0%	
Baik	0	0,0%	2	16,7%	10	83,3%	12	100,0%	

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Berdasarkan tabel 3 diatas disimpulkan bahwa responden yang merasa kurang puas sebanyak 8 orang dengan presentasi (100.0%), cukup puas sebanyak 21 orang dengan presentasi (87,5%), dan puas sebanyak 10 orang dengan presentase (83,3%) dengan hasil nilai p value (0,000).

Tabel 2.4
Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Jaminan (Assurance)
Dengan Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan administrasi jaminan	Kepuasan pasien								P
	Kurang puas		Cukup puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kurang baik	10	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	100,0%	0,000
Cukup baik	0	0,0%	22	95,7%	1	4,3%	23	100,0%	
Baik	0	0,0%	1	9,1%	10	90,9%	11	100,0%	

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4 diatas disimpulkan bahwa responden yang merasa kurang puas sebanyak 10 orang dengan presentasi (100.0%), cukup puas sebanyak 22 orang dengan presentasi (95,7%), dan puas sebanyak 10 orang dengan presentase (90,9%) dengan hasil nilai p value (0,000).

Tabel 3.5
Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Simpati (Empathy)
Dengan Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan administrasi simpati	Kepuasan pasien								P
	Kurang puas		Cukup puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kurang baik	10	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	100,0%	0,000
Cukup baik	0	0,0%	23	100,0%	0	0,0%	23	100,0%	
Baik	0	0,0%	0	0,0%	11	100,0%	11	100,0%	

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Berdasarkan tabel 5 diatas disimpulkan bahwa responden yang merasa kurang puas sebanyak 10 orang dengan presentasi (100.0%), cukup puas sebanyak 23 orang dengan presentasi (100,0%), dan puas sebanyak 11 orang dengan presentase (100,0%) dengan hasil nilai p value (0,000).

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- a. Adanya hubungan yang signifikan antara hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien pada indikator bukti fisik (*tangible*) dengan hasil nilai P valuenya (0,000).
- b. Adanya hubungan yang signifikan antara hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien pada indikator kehandalan (*reability*) dengan hasil nilai P valuenya (0,000).
- c. Adanya hubungan yang signifikan antara hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien pada indikator daya tanggap (*responsiveness*) dengan hasil nilai P valuenya (0,000).
- d. Adanya hubungan yang signifikan antara hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien pada indikator jaminan (*assurance*) dengan hasil nilai P valuenya (0,000).
- e. Adanya hubungan yang signifikan antara hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien pada indikator simpati (*empathy*) dengan hasil nilai P valuenya (0,000).

2. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian dari penelitian ini, maka disarankan ke beberapa pihak yang terkait dibawah ini yaitu :

a. Bagi Pustu Dusun Telaga

Pihak pustu diharapkan melakukan survey kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan pasien secara berkala dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi di wilayah kerja puskesmas piru.

b. Bagi Institusi Pendidikan STikes Maluku Husada

Penelitian ini dapat memberikan referensi ilmiah yang digunakan untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien di wilayah kerja puskesmas piru.

c. Bagi Peneliti Sendiri

Menambah pengetahuan peneliti tentang hubunga kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien di wilayah kerja puskesmas piru.

REFERENSI

WHO, 2020. Pengertian Administrasi. WHO.

Herliani. D, Fatmawati. T, dan Dewi. R. 2022. Pelayanan Administrasi Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesmas Asclepius* 4 (2) 59-67.

Mustofa. A, roekminiati. S, dan Lestari. DS. 2020. Administrasi Pelayanan Kesehatan. Surabaya : CV. Jakad Media Publishing.

Parasuraman, Zeithmal, da Berry. 2020. Pelayanan Administrasi Kesehatan. Surabaya : Mizan Pustaka.

Handayaniingrat. 2020. Konsep Pelayanan Publik. Surabaya : Gramedia.

Zeithaml, atal. 2020. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gagah Media.

Mahmudi. 2021. Pengertian Konsep Pelayanan Publik. Bandung : Media Ilmu PermenKes, 2019. Pengertian Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Parasuraman, Zeithmal, dan Berry. 2020. 5 Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan Administrasi. Yogyakarta : Graha Ilmu.

parasuraman, Zeithmal dan Berry. 2020. Kerangka Konsep 5 Variabel Penting Dalam Kualitas Pelayanan Administrasi. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Pohan. 2020. Kepuasan Pasien. Bandung : Multi Graha.

Kotler. 2021. Metode Pengukuran Kepuasan Pasien. Jakarta : Gramedia.

Kotler & Parasuraman. 2021. Indikator Kepuasan Pasien. Jakarta : Ilmu Pustaka

Penelitian Ini Sejalan Dengan Penelitian Terdahulu Oleh. Ahmad Zacky Anwary. 2020. Dengan judul jurnal penelitian “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah”. Vol : 11 No.7 Juli 2020.