

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN DI
PUSKESMAS SANTONG KABUPATEN LOMBOK UTARA**

*The Influence of Administrative Staff Service Quality on Patient Satisfaction
in the Outpatient Unit at the Santong Community Health Center, North
Lombok Regency*

**Maria Ulfa¹, Muhammad Habibullah Aminy², I Made Putu Sudiarta
Hartawan³, Slamet Mardiyanto Rahayu⁴, Suhartati⁵, Lale Ajeng Khalifatun
Wardani⁶, Muhammad Aditya Rachman⁷, Syatriawan Perdana Putra⁸, Novi
Sri Rahmi⁹, Isti Dari Sofianti¹, Amirudin¹⁰, Nurfaidah¹¹, Wahyu
Aprilyaningsih¹²**

^{1,3,5,8,9,10,11}**Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram, Mataram,
Indonesia**

^{2,4,6}**Universitas Islam Al-Azhar, Mataram, Indonesia**

⁷**Universitas Bima Internasional MFH, Mataram, Indonesia**

¹²**Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia**

²**Email: habibamin22@gmail.com**

⁴**Email: slamet.mardiyantorahayu84@gmail.com**

⁶**Email: laleajeng26@gmail.com**

⁷**Email: adityarachman226@gmail.com**

¹²**Email: wahyuaprilyaningsih@gmail.com**

Abstract

The quality of health services is a level that shows the perfection of health services which is able to create a sense of satisfaction in each patient. So if there is dissatisfaction with the patient, this is something that needs to be taken into account. This study aims to determine the influence of the quality of administrative staff services on patient satisfaction in the outpatient unit of the Santong Public Health Center, North Lombok Regency. This research uses a cross-sectional design, of quantitative analysis. The population in this study was all medical personnel at the Santong Community Health Center, North Lombok Regency. The collection technique used accidental sampling, with a sample of 50 samples. The instrument in this research is questionnaire, the data analysis used is simple linear regression. The research shows that all indicators of service quality (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, tangible) together have a positive influence on the quality of administrative staff service on patient satisfaction in the outpatient unit of Santong Community Health Center, North Lombok Regency.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Community Health Center

Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu tingkatan yang menunjukkan kesempurnaan pelayanan kesehatan yang mampu menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Sehingga apabila terdapat ketidak puasan pada pasien merupakan hal yang perlu diperhatikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan tenaga administrasi terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan Puskesmas Santong Kabupaten Lombok Utara. Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional, pada analisis kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh tenaga medis yang ada di Puskesmas Santong Kabupaten Lombok Utara. Teknik pengambilan menggunakan Accidental sampling, dengan sampel sebanyak 50 sampel. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner, analisis data yang digunakan ialah regresi linier sederhana. Pada penelitian ini menunjukkan semua indikator kualitas pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif pada kualitas pelayanan tenaga administrasi terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan Puskesmas Santong Kabupaten Lombok Utara.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan suatu keadaan seseorang dalam kondisi sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan juga merupakan suatu kebutuhan dasar dari setiap manusia, seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika berada dalam kondisi tidak sehat. Sehingga untuk meneruskan kehidupan secara layak setiap individu harus memiliki modal kondisi yang sehat (Permenkes No 4 Tahun 2019).

Kesehatan menjadi aspek yang sangat penting dalam kehidupan karna setiap orang akan melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang memungkinkan seseorang untuk menjalani aktivitas kehidupan sehari - hari yang lebih produktif. Sehingga untuk memberikan pelayanan yang berkualitas perlu adanya salah satu instuti kesehatan yang berupaya untuk meningkatkan derajat kesehtan masyarakat yang setinggi-tingginya yaitu rumah sakit (Amelia 2018).

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya, puskesmas memiliki kewenangan menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara menyeluruh, berkesinambungan, dan bermutu. Puskesmas menjadi salah satu organisasi yang menyediakan pelayanan kesehatan yang berwenang dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dalam rangka menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (Permenkes Nomer 30 Tahun 2019).

Rawat inap merupakan sarana perorangan yang meliputi pelayanan kesehatan, yang meliputi observasi, diagosa, pengobatan dan rehabilitas medik dengan menginap diruang rawat inap sarana pelayanan kesehatan puskesmas. Rawat inap juga meruakan sarana pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan keperawatan dan pengobatan kepada pasien secara berkesinambungan

lebih dari 24 jam (Pratiwi, 2020). Sedangkan rawat jalan adalah tindakan perosedur terputik dan diagnostic serta pengobatan yang diberikan kepada pasien yang tidak membutuhkan perawatan intensif rawat inap. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun (2021), rawat jalan merupakan unit kerja dipuskesmas yang melayani pasien berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk pada seluruh diagnostic dan teraputik, rawat jalan juga merupakan bagian terbesar dari pelayanan (Anggraeni, 2019). Penelitian ini lebih berfokus diunit rawat jalan, karena pasien rawat jalan lebih banyak dibandingkan pasien rawat inap.

Kualitas pelayanan merupakan kunci eksistensi sebuah lembaga pelayanan kesehatan, yang tidak bisa diabaikan begitu saja, karena semakin ketatnya persaingan akan menuntut sebuah lembaga penyedia jasa pelayanan untuk selalu memberikan perhatian lebih kepada pasien atau konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik (Maryam, (2018). Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir pada harapan pasien, pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Dengan tugas dan fungsi yang cukup padat di Puskesmas Santong Kabupaten Lombok Utara tentu memiliki begitu banyak pasien yang perlu mendapatkan penanganan pelayanan kesehatan secara cepat, tepat, murah dan ramah. Berikut data kunjungan pasien rawat jalan dalam 3 bulan terakhir dibagian pendaftaran yang telah mendapatkan jasa pelayanan kesehatan di P uskesmas Santong Kabupaten Lombok Utara.

Puskesmas terus berupaya meningkatkan kepuasan pasien yang bermutu dan terjangkau agar terwujud derajat kesehatan yang diharapkan dan diinginkan. Dengan cara memberikan pelatihan secara berkala kepada semua tenaga medis mengenai standar pelayanan, menetapkan standar oprasional prosedur (SOP) yang jelas dan mudah dipahami untuk setiap proses pelayanan. Di dalam peningkatan kepuasan pasien tentunya ada tenaga administrasi yang memiliki kriteria yang bisa dikatakan berkualitas dalam pelayanannya seperti. memiliki kemampuan komunikasi yang efektif, bisa menyelesaikan masalah secara efektif dan efisien, serta mengambil keputusan yang tepat dalam situasi yang kompleks, dan mampu bekerja sama dengan baik dalam tim dan berkontribusi pada pencapaian tujuan bersama. Hal-hal tersebut dilakukan dengan tujuan memberikan pelayanan yang terbaik demi kepuasan pasien.

Menurut penelitian (Heri & Misniari, 2019), "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diunit rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau", menunjukkan semua indikator kualitas pelayanan (Tangible, Reliability, assurance, responsiveness, Emphaty) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif pada kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Siti Rufaidah (2023), yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan

tenaga administrasi terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan rumah sakit umum daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang", Pada penelitian ini menunjukkan semua indikator kualitas pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif pada kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan RSUD RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Maya Amelia (2018), yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Universitas Sumatra Utara", dengan hasil seluruh indikator variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

Ketiga penelitian terdahulu yang dilakukan di rumah sakit umum dan menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan petugas administrasi terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, peneliti bertujuan untuk mengkaji lebih tentang pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi terhadap kepuasan pasien Di Unit Rawat Jalan Puskesmas Santong Kabupaten Lombok Utara.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional, pada analisis kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh tenaga medis yang ada di Puskesmas Santong Kabupaten Lombok Utara. Teknik pengambilan menggunakan Accidental sampling, dengan sampel sebanyak 50 sampel. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner, analisis data yang digunakan ialah regresi linier sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil output pada uji F diperoleh nilai signifikan sebesar 0,028 dengan nilai F sebesar 5,116. Hal ini menunjukkan bahwa nilai sig sebesar $0,028 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan. Dengan demikian pada hipotesis ialah H_1 diterima yang artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan tenaga administrasi puskesmas terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan Puskesmas Santong Kabupaten Lombok Utara.

Indikator kualitas pelayanan tenaga administrasi Puskesmas Santong yang paling dominan berengaruh terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dari uji regresi linier sederhana yang diantaranya indikator Emati pada kualitas pelayanan tenaga administrasi Puskesmas memiliki pengaruh cukup besar sebesar 59,22% terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan, dan indikator Keandalan pada indikator kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan Puskesmas sebesar 4,1% berpengaruh terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan Puskesmas Santong Kabupaten Lombok Utara. Sisanya sebesar 36,68% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Pada penelitian ini menunjukkan semua indikator kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible*) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif pada kualitas pelayanan tenaga administrasi terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan Puskesmas Santong Kabupaten Lombok Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit USU. Medan: Universitas Sumatra Utara.
- Anggraeni, D. (2019). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di instalasi farmasi Rumah Sakit Islam Magelang. Yogyakarta.
- Fahmi. (2015). *Pengantar Ilmu Administrasi Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gumier. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Pasien di Rumah Sakit Ridos Medan. Medan: Universitas Medan Area.
- Gunawan, Y.I., Saragih, M. (2019), Pengaruh kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16.
- Hadjani, D. O., & Furif. F.E. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Ibu Dan Anak Kirana Sepanjang Sidarjo. *Warta Bhakti Husada Mulia*, 02.
- Heri. H., & Misniari. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi terhadap Kepuasan dalam Membangun Loyalitas (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Kota Pekanbaru). *JMBT (Jurnal Manajemen dan Bisnis Terapan)*, 10 (10), 53-63.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Kartikasari, D. (2019). *Administrasi Rumah Sakit*. Malang: Wineka Media.
- Noor, F., V. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien PT. Herbal Penawar Alwahida Indonesia. Bengkulu: Institut Agama Islam Negri Bengkulu.
- Negari, A. R. D. (2020). Pengaruh Kualitas Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas I Melaya Jembran Bali. Surabaya: Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Jakarta Salemba Medika.
- Purnamasari, W. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dipuskesmas Antang Kota Makassar. Makassar: Universitas Hasanuddin. Makassar
- Permenkes Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republic Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Miniman Bidang Kesehatan.

- Purnaningsih, T. (2018). Hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Kota Madiun. Madiun: STIKES Bakti Husada Mulia Madiun.
- Siahinena, M. H. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Ruang Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Sapura. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Suwuh, M.K, Womor, R.E. (2018). Hubungan Antar Kualitas Jasa Pelayanan Puskesmas dengan Pasien di Puskesmas Walantaka Kecamatan Lawongan Utara. *KESMAS*, 7 (3).
- Sugiyono. (2018). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung.
- Suyono. (2015). *Analisis Regresi Untuk Penelitian*. Sleman: Budi Utama Group.
- Wanarato, R.J (2013). Penelitian Mutu Pelayanan Kesehatan oleh Pelanggan. Jawa Timur: Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES).