

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS AWAL BROS**

Skripsi, Agustus 2025

APNI MASNAYANTI PAKPAHAN

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Puskesmas
Melur Kota Pekanbaru**

xvi + 75 halaman, 6 tabel, 6 gambar, 16 lampiran

ABSTRAK

Kualitas pelayanan administrasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fluktuasi jumlah kunjungan serta adanya keluhan terkait lamanya proses rujukan di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan administrasi, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, terhadap kepuasan pengunjung.

Penelitian menggunakan desain observasional dengan berdasarkan survey secara langsung pada analisis kuantitatif. populasi pada penelitian ini sebanyak 13.722 pengunjung. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan desain asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih melalui teknik random sampling dari populasi pengunjung bagian administrasi. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan uji chi-square.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas pada dimensi Reliability (83,3%) dan Empathy (83,3%), diikuti Responsiveness (80%), Assurance (63,4%), serta Tangibles (50%). Seluruh dimensi kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung ($p < 0,05$).

Kesimpulan penelitian adalah kualitas pelayanan administrasi yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung yang sudah di sebar beberapa kuisisioner yang lebih banyak dari hasil kuisisioner itu pengunjung merasa puas dari ke 6 pertanyaan yang merasa cukup puas itu hanya 1 ya itu empati . Disarankan agar Puskesmas Melur meningkatkan alur pelayanan administrasi melalui benner yang di pajangkan dengan jelas agar setiap pengunjung memperhatikan alur alur dari suatu pelayanan yang diberikan puskesmas kepada pengunjung agar pelayanan lebih optimal dan pengunjung akan semakin merasa puas dan terus kembali untuk mendapatkan pelayanan dari waktu ke waktu, karena pelayanan yang baik mampu memberikan suatu kepuasan kepada pengunjung yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Administrasi, Kepuasan Pengunjung, Puskesmas

Kepustakaan: 32 (2021-2025)

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS AWAL BROS**

Skripsi, Agustus 2025

APNI MASNAYANTI PAKPAHAN

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Puskesmas
Melur Kota Pekanbaru**

xvi + 75 halaman, 6 tabel, 6 gambar, 16 lampiran

ABSTRACT

The quality of administrative services is an important factor in improving visitor satisfaction. This study was motivated by fluctuations in the number of visits and complaints regarding the lengthy referral process at Puskesmas Melur Pekanbaru City. The purpose of this research is to analyze the influence of administrative service quality dimensions, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, on visitor satisfaction.

This research employed a quantitative method with an associative design. The sample consisted of 100 respondents selected through random sampling from the population of administrative service visitors. Data were collected using questionnaires, observations, and documentation, and analyzed with the chi-square test. The results showed that most respondents were satisfied with the Reliability (83.3%) and Empathy (83.3%) dimensions, followed by Responsiveness (80%), Assurance (63.4%), and Tangibles (50%). All dimensions of administrative service quality significantly influenced visitor satisfaction ($p < 0.05$).

The conclusion of this study is that good administrative service quality has a positive effect on visitor satisfaction. It is recommended that Puskesmas Melur improve physical facilities, accelerate the administrative service process, and expand information media to optimize service quality.

Keywords : *Service Quality, Administration, Visitor Satisfaction, Community Health Center (Puskesmas)*

References : *32 (2021-2025)*

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan keadaan seseorang yang dikatakan baik itu sehat secara aspek kehidupan, kesehatan yang berkualitas adalah hak dasar setiap warga negara dan pencapaian sistem pelayanan kesehatan nasional di rumah sakit. rumah sakit memegang peran penting sebagai penyedia layanan yang menyentuh langsung kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit menjadi pusat perhatian utama dalam meningkatkan hak kesehatan masyarakat secara luas (BPK, 2023) .

Puskesmas merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang memiliki misi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta berperan dalam pemeliharaan dan peningkatan kesehatan tersebut. Kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pasien merupakan proses yang menyeluruh dan berkaitan erat dengan manajemen puskesmas secara keseluruhan. Oleh karena itu, manajemen puskesmas perlu terus diperbarui dan disempurnakan agar mampu mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif, efisien, merata, dan berkesinambungan. Seiring perkembangan zaman, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan menuntut puskesmas untuk senantiasa meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan kepada pasien (Kemenkes, 2021).

Pemerintah menyelenggarakan layanan kesehatan mulai dari tingkat primer melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), tingkat sekunder melalui rumah sakit dengan layanan spesialis, hingga tingkat tersier melalui rumah sakit yang menyediakan layanan subspesialis. Sebagai fasilitas kesehatan primer dan garda terdepan pelayanan publik di tingkat Kabupaten/Kota, puskesmas memerlukan perhatian khusus, terutama terkait mutu pelayanannya. Oleh karena itu, puskesmas dituntut untuk terus meningkatkan profesionalisme tenaga kesehatannya serta memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana yang menunjang pelayanan (Samsudin, 2021).

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah sarana atau tempat yang digunakan untuk melaksanakan berbagai jenis pelayanan kesehatan, termasuk kegiatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, yang dapat dijalankan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, harapan utamanya adalah mampu menciptakan kepuasan bagi pasien, sebab kepuasan pasien itu sendiri merupakan hasil akhir (outcome) dari proses pelayanan kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien menjadi salah satu tujuan penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Apabila pasien merasa puas, maka mereka cenderung akan terus melakukan pengobatan secara berkelanjutan di rumah sakit atau puskesmas yang sama. Sebaliknya, apabila pasien merasa tidak puas, mereka berpotensi menyampaikan pengalaman buruk tersebut kepada orang lain.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan adalah penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM), yaitu ketentuan yang mengatur jenis dan mutu pelayanan dasar sebagai bagian dari urusan wajib pemerintah yang harus dilaksanakan oleh pemerintah provinsi maupun kabupaten/kota, dan yang secara minimal harus diterima oleh seluruh warga negara. Bentuk pelayanan ini meliputi, antara lain, pelayanan kesehatan bagi ibu hamil, ibu bersalin, bayi baru lahir, serta anak usia pendidikan dasar. Sesuai dengan peraturan pemerintah, SPM menjadi tolok ukur kuantitatif untuk menggambarkan target yang harus dicapai dalam

suatu SPM tertentu, mencakup aspek masukan (input), proses, hasil, dan manfaat pelayanan. Dengan demikian, SPM kesehatan merupakan ketentuan mengenai jenis dan kualitas pelayanan dasar yang menjadi urusan wajib pemerintah dan harus diperoleh setiap warga negara secara minimal (Anzar, 2024).

Jenis pelayanan dasar pada SPM Kesehatan Daerah Kabupaten/kota menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 terdiri atas:

1. Pelayanan kesehatan ibu hamil
2. Pelayanan kesehatan bayi baru lahir
3. Pelayanan kesehatan ibu bersalin
4. Pelayanan kesehatan balita
5. Pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar
6. Pelayanan kesehatan pada usia produktif
7. Pelayanan kesehatan pada lanjut usia
8. Pelayanan kesehatan penderita hipertensi
9. Pelayanan kesehatan penderita diabetes melitus
10. Pelayanan kesehatan pada orang dengan resiko terinfeksi virus yang melemahkan daya tahan tubuh manusia.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat diukur melalui berbagai aspek, seperti persyaratan, alur dan prosedur kerja, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, spesifikasi layanan atau produk, kompetensi petugas, sikap petugas, serta penanganan terhadap keluhan, saran, dan masukan. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan kesehatan menjadi langkah strategis untuk mendorong peningkatan mutu serta perbaikan layanan yang tersedia. Sebagai penyedia layanan publik di bidang kesehatan, rumah sakit dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat agar kepercayaan terhadap kualitas layanan kesehatan dapat terbangun. Efektivitas layanan menunjukkan sejauh

mana pelayanan kesehatan berhasil mencapai tujuan yang diharapkan, seperti pemulihan, penyembuhan, atau pengendalian penyakit. Sementara itu, efisiensi menggambarkan kemampuan untuk memanfaatkan sumber daya—termasuk tenaga kerja, peralatan, dan biaya—secara optimal untuk mencapai hasil yang diinginkan. Pemberian layanan yang efektif dan efisien, sesuai dengan standar profesi dan kebutuhan pasien, akan langsung berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan (Maria Lintang & Sri Endang, 2024).

Pelayanan kesehatan dalam aspek aksesibilitas menggambarkan sejauh mana layanan tersebut dapat dijangkau oleh kelompok sasaran, meliputi ketersediaan fasilitas dan tenaga kesehatan, jarak tempuh, biaya, serta waktu tunggu. Dalam upaya mewujudkan Universal Health Coverage pada era jaminan kesehatan, salah satu aspek penting yang harus diperhatikan adalah tersedianya akses pelayanan kesehatan yang adil dan berkualitas bagi seluruh masyarakat. Setiap individu berhak mendapatkan akses yang setara terhadap layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif sesuai kebutuhan, dengan mutu yang baik dan biaya yang terjangkau. Mutu pelayanan yang optimal memerlukan dukungan kinerja sumber daya manusia yang berkualitas. Kinerja di sini diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang diukur melalui evaluasi sejauh mana pelayanan kesehatan mampu memenuhi tujuan serta standar yang telah ditetapkan (Ananda, Damayanti, & Maharja, 2023).

Kualitas pelayanan kesehatan memegang peranan krusial dalam mendorong peningkatan tingkat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat secara luas. Tujuan tersebut dapat dicapai melalui kerja sama antara pemerintah, fasilitas pelayanan kesehatan, tenaga medis profesional, dan masyarakat untuk membangun sistem layanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan publik. Mutu pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, sehingga dibutuhkan peran optimal dalam meningkatkan kinerja tenaga kesehatan. Untuk menilai tingkat kepuasan pasien, salah satu metode yang dapat digunakan adalah pengukuran dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL yang

dikembangkan oleh Parasuraman. Model ini mencakup lima aspek yang dikenal dengan istilah TERRA, yaitu Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance (Ananda et al., 2023).

Berdasarkan Penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien yang dilakukan oleh K. I. Sari (2020), dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya” Hasil penelitian di jelaskan bahwa Kualitas Pelayanan di Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya memperoleh nilai keandalan 342,85 dengan bukti langsung 70,43% dari nilai maksimum, sudah termasuk ke dalam kategori baik. artinya semakin baik kualitas pelayanan, maka kepuasan pasien akan meningkat, terdapat nilai tertinggi pada dimensi jaminan (30,63%), sedangkan nilai terendah terdapat pada dimensi daya tanggap dan empati (6,54%). Untuk Petugas Puskesmas Urug sudah mampu melakukan sosialisasi dengan baik dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan penuh perhatian (Sari, 2020)

Dari hasil penlitian dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Lansia Di Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang” peneliti memiliki 51 responden dengan menggunakan kuisioner hasil penelitian dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien lanjut usia puas tinggi dengan nilai 92,2%. Dapat dikatakan ada nya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, sejalan dengan hasil kualitas pelayanan yang baik. Pada penilaian pelayanan menggunakan lima dimensi, sebagai besar pasien lanjut usia menilai baik pada dimensi Keandalan dengan nilai 64,7%, Ketanggapan dengan nilai 47,1%, Jaminan sebesar 41,2%, dan Empati sebesar 68,6%. Namaun pada variabel Bukti Fisik mayoritas pasien lanjut usia menilai kurang dengan nilai 52,9% (Bobi Handoko dkk, 2023).

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan peneliti di Puskesmas Melur, Kecamatan Sukajadi, pada tanggal 3 Juni 2025 pukul 08.00 WIB, peneliti melakukan telaah

dokumen pada bagian pelayanan pendaftaran dengan berkoordinasi bersama staf Puskesmas Melur. Dari hasil telaah tersebut diperoleh temuan bahwa jumlah pasien pada layanan administrasi di Puskesmas Melur mengalami fluktuasi atau naik turun dari waktu ke waktu. Berdasarkan data kunjungan pasien di Puskesmas Melur pada Tahun 2021 terdapat jumlah kunjungan di Pelayanan Administrasi sejumlah 10.203 pasien. Pada tahun 2022 terjadi peningkatan jumlah pasien pada Pelayanan Administrasi yang mencapai 12.131 pasien. Namun, pada tahun 2023 jumlah tersebut mengalami penurunan menjadi 11.254 pasien. Selanjutnya, pada tahun 2024 kembali terjadi kenaikan jumlah pasien pada Pelayanan Administrasi, yang berdasarkan diagram tercatat sebanyak 13.722 pasien. Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan peneliti, temuan ini diperkuat melalui wawancara nonformal dengan pihak terkait, yang mengungkapkan bahwa proses rujukan memerlukan waktu yang lama serta masih terdapat kekurangan informasi dari petugas terkait pengisian data. Hasil ini juga didukung oleh observasi peneliti yang menunjukkan bahwa meskipun tersedia petunjuk pengisian data, banner yang memuat informasi tersebut berukuran kecil dan dipasang di bagian atas ruang pendaftaran, sehingga menyulitkan pasien untuk membacanya. Kondisi ini dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut:



Gambar 1.1

Ruangan Pendaftaran Puskesmas Melur

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pada analisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Puskesmas Melur.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Puskesmas Melur?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Puskesmas.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Puskesmas Melur

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan referensi yang bermanfaat bagi Puskesmas Melur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, serta sebagai bahan evaluasi

dalam penyusunan kebijakan di masa mendatang.

1.4.2 Bagi Universitas Awal Bros

Diharapkan Penelitian ini dapat menjadi pembelajaran bahkan menambah pengetahuan untuk mahasiswa dan menjadi referensi, bagi peneliti selanjutnya dengan topik yang berhubungan dengan penelitian ini.

1.4.3 Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan serta pembelajaran mengenai permasalahan pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pengunjung di Puskesmas Melur

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan berlangsung pada 1–16 Agustus 2025 di Puskesmas Melur, Kecamatan Sukajadi. Fokus kajian difokuskan pada analisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan pengunjung. Variabel yang digunakan mencakup variabel independen, yaitu *Tangibles*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pengunjung. Rancangan penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif melalui teknik survei. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai mutu pelayanan administrasi kesehatan serta tingkat kepuasan pengunjung di lokasi tersebut Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas pada dimensi *Reliability* (83,3%) dan *Empathy* (83,3%), diikuti *Responsiveness* (80%), *Assurance* (63,4%), serta *Tangibles* (50%). Seluruh dimensi kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung ($p < 0,05$). Kesimpulan penelitian adalah kualitas pelayanan administrasi yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung yang sudah di sebar beberapa kuisisioner yang lebih banyak dari hasil kuisisioner itu pengunjung merasa puas dari ke 6 pertanyaan yang merasa cukup puas itu hanya 1 ya itu empati . Disarankan agar Puskesmas Melur meningkatkan alur pelayanan administrasi melalui benner yang di pajangkan dengan jelas agar setiap pengunjung memperhatikan alur alur dari suatu pelayanan yang diberikan puskesmas kepada pengunjung agar pelayanan lebih optimal dan pengunjung akan semakin merasa puas dan terus kembali untuk mendapatkan pelayanan dari waktu ke waktu, karena pelayanan yang baik mampu memberikan suatu kepuasan kepada pengunjung yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya

Tabel 1. 1 Penelitian Terkait

Keterangan	Apni masnayanti pakpahan (2025)	Bobi Handoko, Shelly Angella, Cindi Febriani Pramita (2022)	Wiwik Suryandartiwi, Agus Salim, Meidita, (2022)
Judul Penelitian	Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pengunjung di puskesmas	Analisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien lanjut usia di puskesmas.	Pengaruh kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan
Metode	Kuantitatif	Kuantitatif	Kuantitatif
Variabel	Variabel kualitas pelayanan yaitu tangible, reability responsiveness, assurance and empaty	Variabel kualitas pelayanan yaitu tangible, reability responsiveness, assurance and empaty	Variabel kualitas pelayanan yaitu tangible, reability responsiveness, assurance and empaty
Tujuan	Untuk mengetahui seluruh pasien rawat jalan dan rawat inap	Untuk mengetahui seluruh pasien rawat jalan dan pasien yang berkunjung tentang kesulitan pasien lanjut usia	Untuk mengetahui seluruh pasien rawat jalan
Responden	Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap	Pasien Lanjut Usia	Pasien Rawat Jalan
Tempat	Puskesmas Melur Kota Pekanbaru	Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang	Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad

