

Vol No. (1) (10-20) Tahun (2026)

<https://journal.usimar.ac.id/index.php/jks/issue/view/63>

PENGARUH ADMINITRASI KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS LATAMBAGA KECAMATAN LATAMBAGA

Fitriani Halid¹, Nurhayati², Muhammad Asra³

Universitas Sains Islam Al Mawaddah Warrahmah Kolaka

Email: fitrianihalid@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the effect of health administration on patient satisfaction at Puskesmas Latambaga, Latambaga District. The research employed a quantitative approach with a causal associative design. The population consisted of all outpatient patients, with a sample of 100 respondents determined through simple random sampling using the Slovin formula with a 10% margin of error. Data were collected through questionnaires and analyzed using descriptive statistics and simple linear regression. The results indicate that health administration falls into the good to very good category with a mean score of 88.27%, while patient satisfaction is categorized as high with a mean score of 89.85%. Regression analysis shows that health administration has a positive and significant effect on patient satisfaction ($\beta = 0.332$; Sig. $0.001 < 0.05$) with a contribution of 10.9%. These findings confirm that effective administrative management plays an important role in improving patient satisfaction.

Keywords: Health Administration, Patient Satisfaction, Public Health Center

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh administrasi kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Latambaga Kecamatan Latambaga. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif kausal. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan dengan sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan melalui teknik *simple random sampling* menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif serta regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa administrasi kesehatan berada pada kategori baik hingga sangat baik dengan nilai rata-rata 88,27%, sedangkan kepuasan pasien berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 89,85%. Analisis regresi menunjukkan bahwa administrasi kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($\beta = 0,332$; Sig. $0,001 < 0,05$) dengan kontribusi sebesar

10,9%. Temuan ini menegaskan bahwa pengelolaan administrasi yang efektif berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Administrasi Kesehatan, Kepuasan Pasien, Puskesmas

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi setiap manusia dan menjadi unsur penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.¹

Dalam konteks pelayanan kesehatan di Indonesia, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) menjadi ujung tombak penyelenggaraan pelayanan kesehatan dasar (*essential health care*) yang bersifat komprehensif, meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.²

Menurut definisi *World Health Organization* (WHO) adalah suatu keadaan yang sempurna, baik secara fisik, mental, maupun sosial, dan tidak hanya bebas dari penyakit atau kelemahan.³ Definisi ini menegaskan bahwa pelayanan kesehatan tidak hanya berorientasi pada tindakan medis, tetapi juga pada pengelolaan sistem pelayanan yang mendukung terciptanya pengalaman pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan di Puskesmas adalah administrasi kesehatan. Administrasi kesehatan memegang peran penting dalam keberhasilan pelayanan puskesmas karena berfungsi mengatur seluruh kegiatan agar berjalan secara efektif dan efisien. Fungsi administrasi mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi sebagai tahapan yang

¹Kementerian Kesehatan RI, Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020-2024, Jakarta: Kemenkes RI, 2020, hlm. 50.

²R. Jaka Sarwadhamana dkk., *Dasar-dasar Administrasi Kebijakan Kesehatan*, Cet 1 ; Bojongsari: Eureka Media Aksara, 2023), hlm 11.

³Sartika dkk, *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Cet;1;Bandung:Media Sains Indonesia,2022, hlm1.

saling berkaitan dalam proses pengelolaan pelayanan kesehatan.⁴

Dalam penelitian ini, administrasi kesehatan dioperasionalkan ke dalam lima indikator utama, yaitu ketepatan prosedur administrasi, kecepatan layanan pendaftaran, kelengkapan pencatatan dan rekam medis, kejelasan alur pelayanan, serta pemanfaatan sistem informasi. Kelima indikator tersebut digunakan untuk mengukur sejauh mana pelaksanaan administrasi di Puskesmas Latambaga telah berjalan secara tertib, efektif, dan sesuai standar pelayanan yang berlaku.⁵

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. kepuasan pasien diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.⁶ Dalam mengukur kualitas pelayanan, dikenal lima komponen utama dalam model *SERVQUAL*, meliputi: keandalan (*reability*), Ketanggapan dan Kepedulian (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*)⁷. Apabila kelima hal tersebut tidak terpenuhi, pasien akan merasa puas dan menunjukkan loyalitas terhadap pelayanan kesehatan.

Dalam perspektif mutu pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan terdiri atas tiga dimensi utama, yaitu *structure*, *process*, dan *outcome*. Administrasi kesehatan berperan pada aspek *process*, yaitu pelaksanaan pelayanan yang harus mematuhi *standard of good practice* setiap profesi, sehingga menentukan *outcome* berupa

⁴Haerawati Idris, *Administrasi dan kebijakan Kesehatan* ,Cet 1; Yogyakarta:pustaka panasea, 2018, hlm 36.

⁵ Elvi Juliansyah, *Administrasi dan Kebijakan Kesehatan* Cet 1; Sintang: CV Wiyata Bhakti, 2017, hlm 4.

⁶ Windi Gunawan, Siti Raudah, dan Yusran Fahmi, “Indeks Kepuasan Pasien pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Puskesmas Paringin Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan,” *Jurnal Pelayanan Publik* Vol 1, No. 4 , 2024. hlm 1578.

⁷ Fais satrianegara , *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumh Sakit* , Cet 1; Penerbi Salemba Medika: 2014 hlm 211-212.

hasil akhir pelayanan dan kepuasan pasien.⁸

Observasi awal di Puskesmas Latambaga menunjukkan adanya keluhan pasien terkait waktu tunggu yang panjang, kesalahan pencatatan rekam medis, serta kurangnya kejelasan informasi pelayanan. Permasalahan tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien dan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan Puskesmas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis secara empiris pengaruh administrasi kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Latambaga Kecamatan Latambaga.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh administrasi kesehatan terhadap kepuasan pasien. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Latambaga, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan teknik *simple random sampling* berdasarkan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket (kuesioner) yang mengukur dua variabel penelitian, yaitu administrasi kesehatan dan kepuasan pasien dengan menggunakan skala Likert. Analisis data meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen, analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan kondisi masing-masing variabel, serta analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.⁹

⁸ Abdul Rahman, “Mengukur Kepuasan Pelayanan Publik Institusi Pemerintah: Studi Kasus pada BUMN PT. Jamsostek (Persero),” *Jurnal Aplikasi Administrasi* Vol 22, No. 1 2019, hlm 246.

⁹ M. Makhrus Ali, dkk, “Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapan Nya Dalam Penelitian”, *Education Journal : Penelitian Ibnu Rusyd Kotabumi*, Vol. 2, No. 2, 2022, hlm. 2

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk menggambarkan kecenderungan dan distribusi data pada masing-masing variabel penelitian, yaitu administrasi kesehatan dan kepuasan pasien di Puskesmas Latambaga Kecamatan Latambaga.

Tabel 1. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
administrasi kesehatan	100	79,00	100,00	88,2700	45,90814
kepuasan pasien	100	79,00	100,00	89,8500	5,93462
Valid N (Listwise)	100				

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel administrasi kesehatan berada pada kategori baik hingga sangat baik dengan nilai rata-rata sebesar 88,27%. Hal ini menunjukkan bahwa proses administrasi yang meliputi ketepatan prosedur, kecepatan pelayanan, kelengkapan pencatatan, kejelasan alur pelayanan, serta pemanfaatan sistem informasi telah berjalan secara efektif dan sesuai standar pelayanan yang berlaku.

Sementara itu, variabel kepuasan pasien berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 89,85%. Tingginya nilai tersebut mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien, baik dari aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, maupun bukti fisik. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa kualitas administrasi yang baik sejalan dengan tingginya tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Latambaga.

2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh administrasi kesehatan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	60.551	8.472		7.741	.000
	Administrasi kesehatan	.332	.096	.330	3.466	.001

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, hubungan antara Administrasi Kesehatan (X) dan Kepuasan Pasien (Y) dinyatakan dalam persamaan regresi:

$$Y = 60,551 + 0,332X + e$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa Nilai konstanta sebesar 60,551 menunjukkan bahwa tanpa pengaruh Administrasi Kesehatan pun, Kepuasan Pasien berada pada tingkat dasar 60,551 yang dipengaruhi faktor lain di luar model. Koefisien regresi sebesar 0,332 menunjukkan hubungan positif, artinya setiap peningkatan Administrasi Kesehatan akan meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar 0,332 satuan.

Nilai signifikansi 0,001 (< 0,05) menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik, sehingga hipotesis penelitian diterima. Dengan tingkat kesalahan 10%, dapat disimpulkan bahwa Administrasi Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, meskipun bukan satu-satunya faktor yang memengaruhinya.

3. Uji t (Uji Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah administrasi kesehatan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 3. Hasil Uji t

Variabel	t Hitung	t Tabel	Sig.	Keterangan
Administrasi kesehatan	3,466	2,000	0,001	Signifikan

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 3,466 dengan nilai signifikansi

0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Karena t hitung lebih besar dari t tabel (2,000) dan nilai signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis alternatif (H_1) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial Administrasi Kesehatan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa Administrasi Kesehatan memiliki peranan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Latambaga.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi administrasi kesehatan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 4.21
Hasil Uji koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.330 ^a	.109	.100	5.62974

Berdasarkan tabel 4. Nilai R Square sebesar 0,109 menunjukkan bahwa variabel Administrasi Kesehatan memiliki kontribusi sebesar 10,9% dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pasien di Puskesmas Latambaga. Hal ini berarti bahwa perubahan tingkat Kepuasan Pasien sebesar 10,9% dapat dipengaruhi oleh kualitas Administrasi Kesehatan, sedangkan sisanya sebesar 89,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam model ini.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Administrasi Kesehatan di Puskesmas Latambaga berada pada kategori baik hingga sangat baik dengan nilai rata-rata 88,27%, yang menandakan bahwa sistem administrasi telah berjalan efektif dan mendukung kelancaran pelayanan. Administrasi yang tertata menjadi

dasar penting dalam menciptakan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pasien. Temuan ini sejalan dengan Lukiyana dan Arsinta yang menyatakan bahwa semakin baik pelayanan administrasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.¹⁰

Tingkat Kepuasan Pasien berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 89,85%, yang tercermin melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien dan mencerminkan mutu layanan yang baik. Temuan ini sejalan dengan Samsudin yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pasien.¹¹

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa Administrasi Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas administrasi kesehatan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan Deska Herliana dkk. yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien, di mana penilaian administrasi yang baik berkontribusi pada meningkatnya persepsi kualitas pelayanan.¹²

Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh Rasdiwanto Tuwo dkk. yang menemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Penelitian tersebut lebih menekankan pada aspek kualitas layanan administrasi seperti kecepatan, keramahan, dan kejelasan informasi sebagai faktor yang meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Temuan ini menegaskan bahwa aspek administratif memegang peranan vital

¹⁰ Lukiyana dan Arsinta, "Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi Dan Kualitas Kerja Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Yang Dimoderasi Oleh Kepercayaan Pasien," *Jurnal Business Management*, Vol.14 (1) 2018, hlm 52

¹¹ Samsudin, "Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD. Pasar Rebo," *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial (EMBISS)*, Vol. 1(4) (2021): hlm. 401.

¹² Deska Herliana, dkk "Pelayanan Administrasi Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien," *Jurnal Kesmas Asclepius*, Vol. 4 No. 2 (2022): hlm. 65.

dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pasien.¹³

Meskipun demikian, nilai koefisien determinasi sebesar 10,9% menunjukkan bahwa Administrasi Kesehatan bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi Kepuasan Pasien. Masih terdapat faktor lain seperti kualitas pelayanan medis, kompetensi tenaga kesehatan, fasilitas sarana prasarana, serta kondisi psikologis pasien yang turut berkontribusi terhadap pembentukan kepuasan. Namun demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pengelolaan administrasi yang efektif tetap memiliki peranan penting sebagai bagian integral dari upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Latambaga. Dengan sistem administrasi yang tertib, cepat, dan transparan, pengalaman pelayanan pasien dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.¹⁴

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Administrasi Kesehatan di Puskesmas Latambaga berada pada kategori baik hingga sangat baik dengan rata-rata 88,27%, sedangkan Kepuasan Pasien berada pada kategori tinggi dengan rata-rata 89,85%. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa Administrasi Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien ($\beta = 0,332$; Sig. $0,001 < 0,05$) dengan kontribusi sebesar 10,9%. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi yang efektif berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, meskipun masih terdapat faktor lain yang turut memengaruhi tingkat kepuasan tersebut.

¹³ Rasdiwanto Tuwo, "Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Manisa, Kabupaten Sidenreng Rappang," *Jurnal Mahasiswa Dan Peneliti Kesehatan*, Vol. 12 No. 1 (Juni 2025): hlm. 45

¹⁴ Samsul Hadi dkk., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Penerima Bantuan Iuran (BPJS BPI)," *Jurnal Kesehatan Tropis Indonesia*, Vol. 02 No. 04 (2024): hlm. 189.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman, “Mengukur Kepuasan Pelayanan Publik Institusi Pemerintah: Studi Kasus pada BUMN PT. Jamsostek (Persero),” *Jurnal Aplikasi Administrasi* Vol 22, No. 1 2019, hlm 246.
- Deska Herliana,dkk "Pelayanan Administrasi Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien," *Jurnal Kesmas Asclepius*, Vol. 4 No. 2 (2022): hlm. 65.
- Elvi Juliansyah, *Administrasi dan Kebijakan Kesehatan* Cet 1; Sintang: CV Wiyata Bhakti, 2017, hlm 4.
- Fais satrianegara , *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumh Sakit* , Cet 1; Penerbi Salemba Medika: 2014 hlm 211-212
- Haerawati Idris, *Administrasi dan kebijakan Kesehatan* ,Cet 1; Yogyakarta:pustaka panasea, 2018, hlm 36.
- Kementerian Kesehatan RI, Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020-2024, Jakarta: Kemenkes RI, 2020, hlm. 50.
- Lukiyana dan Arsinta, "Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi Dan Kualitas Kerja Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Yang Dimoderasi Oleh Kepercayaan Pasien," *Jurnal Business Management*, Vol.14 (1) 2018, hlm 52
- M. Makhrus Ali, dkk, “Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapan Nya Dalam Penelitian”, *Education Journal : Penelitian Ibnu Rusyd Kotabumi*, Vol. 2, No. 2, 2022, hlm. 2
- R. Jaka Sarwadhamana dkk., *Dasar–dasar Administrasi Kebijakan Kesehatan* , Cet 1 ; Bojongsari: Eureka Media Aksara, 2023), hlm 11.
- Rasdiwanto Tuwo, "Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Manisa, Kabupaten Sidenreng Rappang," *Jurnal Mahasiswa Dan Peneliti Kesehatan*, Vol. 12 No. 1 (Juni 2025): hlm. 45
- Samsudin, "Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD. Pasar Rebo," *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial (EMBISS)*, Vol. 1(4) (2021): hlm. 401.
- Samsul Hadi dkk., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Penerima Bantuan Iuran (BPJS BPI)," *Jurnal Kesehatan Tropis Indonesia*, Vol. 02 No. 04 (2024): hlm. 189.
- Sartika dkk, *Ilmu Kesehatan Masyarakat*.,Cet;1;Bandung:Media Sains

Indonesia,2022, hlm1.

Windi Gunawan, Siti Raudah, dan Yusran Fahmi, “Indeks Kepuasan Pasien pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Puskesmas Paringin Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan,” *Jurnal Pelayanan Publik* Vol 1, No. 4 , 2024. hlm 1578.