JURNAL KESEHATAN DAN TEKNOLOGI

HUBUNGAN KINERJA PETUGAS ADMINISTRASI DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS TANGKURA

[1] Sri Purwiningsih [2] Febi Febriyanti Mohama[3]Anggri Alfira Yunita Assa

[123]Prodi Administrasi Kesehatan STIKes Bala Keselamatan Palu

Email: ***Purwiningsih89@gmail.com***

ABSTRAKC

The performance of administrator is a fundamental factor in determining service quality at health facilities, as patient satisfaction is highly dependent on the quality of service received. Optimal performance increases satisfaction, while poor performance can lead to dissatisfaction. This study aims to determine the relationship between administrator performance and outpatient satisfaction at Tangkura Community Health Center.

This research used an analytical quantitative method with a cross-sectional approach. Sample of this research consisted of 44 respondents that were selected by using an accidental sampling, and the data were analyzed using the Chi-Square test. The results showed that the majority of respondents (77.3%) were satisfied with the service, while 22.7% were less satisfied. Further statistical analysis revealed a strong relationship, with a p-value of 0.001 (<0.05), indicating that service quality significantly influences the level of patient satisfaction.

The conclusion of this study is that there is a highly significant relationship between the performance of administrator and the satisfaction of outpatients at the Tangkura Community Health Center. This finding confirms that the perception of service quality is a primary predictor of patient satisfaction. Therefore, it is recommended that the Community Health Center comprehensively improve staff performance. Improvement efforts can be focused on the five main dimensions of service: enhancing physical aspects (tangibles), increasing reliability and responsiveness, and strengthening assurance and empathy in every patient interaction.

Keywords: *Administrator Officer Performance, Patient Satisfaction, Outpatient, Community Health Center.*

Bibliography:*30 (2016-2024)*

ABSTRAK

Kinerja petugas administrasi merupakan faktor fundamental dalam menentukan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan, karena kepuasan pasien sangat bergantung pada kualitas layanan yang diterima. Kinerja yang

optimal akan meningkatkan kepuasan, sementara kinerja yang kurang baik dapat menyebabkan ketidakpuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kinerja layanan administrasi dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkura.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif analitik dengan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian terdiri dari 44 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling, dan data dianalisis dengan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden (77,3%) merasa puas dengan pelayanan, sementara 22,7% merasa kurang puas. Analisis statistik lebih lanjut menunjukkan adanya hubungan yang kuat, dengan nilai p-value sebesar 0,001 (<0,05), yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kinerja layanan petugas administrasi dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkura. Temuan ini menegaskan bahwa persepsi terhadap kualitas layanan adalah prediktor utama kepuasan pasien. Oleh karena itu, disarankan bagi Puskesmas untuk terus meningkatkan kinerja petugas secara komprehensif. Upaya perbaikan dapat difokuskan pada lima dimensi utama pelayanan, yaitu perbaikan aspek fisik (tangibles), peningkatan keandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness), serta penguatan jaminan (assurance) dan empati (empathy) dalam setiap interaksi dengan pasien.

Kata Kunci: Kinerja Petugas Administrasi, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, Puskesmas.

.

PENDAHULUAN

Kualitas merupakan standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja berupa produk atau pelayanan jasa (Sugiyarto, 2001). Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama adalah faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasaan pasien. Artinya, selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas diperlukan oleh

masyarakat. Maksud kesesuaian yaitu adanya kesamaan dalam tujuan, puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan harapan. Sebaliknya, selama kualitas pelayanan kesehatan tidak memenuhi tingkat kepuasaan pasien, maka tingkat kesesuaian akan rendah, mengakibatkan puskesmas akan ditinggalkan oleh masyarakat. Kedua adalah faktor adanya perubahan (transisi) demografi, epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang sangat komplek dan beragam. Dengan demikian, kedudukan dan peran kualitas pelayanan puskesmas sangatlah penting untuk dilaksanakan (Santoso, 2010).

Pelayanan kesehatan dasar, atau yang dikenal dengan basic health services, meliputi berbagai jenis layanan yang dianggap esensial untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga, serta masyarakat, demi mendukung kehidupan yang produktif baik dari sisi sosial maupun ekonomi. Menurut World Health Organization (WHO), tipe layanan ini ditentukan berdasarkan kondisi epidemiologi di setiap negara. (Sardjoko et al., 2018).

Dalam situasi persaingan yang semakin ketat, setiap puskesmas berupaya menampilkan citra terbaiknya di mata pasien agar dapat dipercaya dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan. (Manzano, 2021).

Berdasarkan kutipan di atas dapat dipahami bahwa kualitas dan kepuasan pelayanan di Puskesmas merupakan permasalahan penting dan saling berhubungan. Puskesmas sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan perlu memiliki SDM yang mampu memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas oleh pasien ditentukan oleh kenyataan jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien (Rizqi et al., 2024).

Haryanto (2009) menjelaskan bahwa pengukuran aspek kualitas bermanfaat bagi puskesmas untuk: (1) mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau proses pelayanan, (2) mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan, dan (3) menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan. Manfaat tersebut bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pasien.

Hal ini dibuktikan oleh Prastiwi dan Ayubi (2008) yang menyimpulkan bahwa pasien yang puas akan membuat pasien setia untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan oleh puskesmas. Pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan akan berpeluang untuk berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Tangkura.

Proses pelayanan yang kurang berkualitas berdampak pada ketidakpuasan pasien, sehingga pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat. Berdasarkan data dari Puskesmas Tangkura, Poso Pesisir Selatan jumlah pasien Rawat Jalan selama 1 Tahun di 2024 sebanyak 1.979 jiwa.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan di Puskesmas Tangkura hari Rabu, 26 Februari 2025 peneliti melakukan wawancara pada 5 orang pasien. Dimana 3 orang dari 5 orang menyampaikan informasi yang diberikan oleh petugas layanan administrasi kurang jelas dan terlalu cepat disampaikan sehingga pasien merasa bingung, proses pendaftaran yang

terlalu rumit dan lambatnya proses pengurusan dokumen seperti surat keterangan sakit sering memakan waktu yang menyebabkan kejenuhan dan ketidakpuasan pasien, dan 2 orang pasien menyampaikan bahwa pelayanan informasi yang dilakukan oleh Petugas Administrasi sangat baik dan mudah untuk di pahami.

TUJUAN

Tujuan umum

Diketahuinya hubungan antara Kinerja Layanan Adminitrasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tangkura.

Tujuan khusus

a. Diketahuinya hubungan bukti fisik (*tangibility)* pegawai dengan kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkura.
b. Diketahuinya hubungan kehandalan *(reliability)* pegawai dengan kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di puskesmas tangkura.
c. Diketahuinya hubungan daya tanggap *(responsiveness)* pegawai dengan kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di puskesmas tangkura.
d. Diketahuinya hubungan jaminan *(assurance)* pegawai dengan kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di puskesmas tangkura.
e. Diketahuinya hubungan empati *(empathy)* pegawai dengan kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di puskesmas tangkura.

METODE

Penelitian ini mengaplikasikan metode kuantitatif analitik dengan pendekatan potong lintang (cross-sectional). Pendekatan kuantitatif analitik dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara dua variabel, yaitu kinerja layanan administrasi dengan variabel *Tangibility, Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* sebagai variabel independen dan kepuasan pasien rawat jalan sebagai variabel dependen. (Amerta Media, 2022).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat pada Tahun 2024 dengan jumlah sebanyak 1.979 Jiwa.

sampel sebanyak 44 yang dihitung menggunakan rumus Slovin. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik non-probability sampling, yaitu accidental sampling, yang berarti sampel diambil berdasarkan kebetulan atau ketersediaan responden di lokasi tertentu sesuai dengan konteks penelitian. Sebagai alternatif, individu yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan memenuhi kriteria inklusi, dapat dipilih untuk menjadi sampel (responden) (Fauzy, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Gambaran Umum Lokasi

Puskesmas Tangkura merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berfungsi sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Dinas Kesehatan Kabupaten Poso. Faskes ini terletak di Kecamatan Poso Pesisir Selatan, Provinsi Sulawesi Tengah. Puskesmas ini memegang peran penting sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan publik di Indonesia, dengan tanggung jawab untuk melaksanakan berbagai upaya kesehatan masyarakat yang meliputi kegiatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Sejak beroperasi pada tahun 2015, Puskesmas Tangkura berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, serta pusat pelayanan kesehatan strata pertama

di wilayah kerjanya. Wilayah kerja Puskesmas ini mencakup seluruh Kecamatan Poso Pesisir Selatan dengan luas 563,06 km², terdiri dari 9 desa. Batas administratifnya mencakup Kecamatan Poso Pesisir di bagian utara, Kecamatan Poso Pesisir Utara di selatan, Kecamatan Lage di timur, dan Kecamatan Lore Utara di barat.

b. Profil Responden / Informan

Berikut adalah distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan di tunjukan pada tabel berikut :

1. Karakteristik usia responden

Tabel 4 1 Distribusi frequensi responden menurut usia petugas administrasi Puskesmas Tangkura Provinsi Sulawesi Tengah

No	Usia	Frequency	Percent
1	17-25 Tahun	20	45,5
2	26-35 Tahun	3	6,8
3	36-45 Tahun	13	29,5
4	>45 Tahun	8	18,2
	Total	44	100

Sumber: Olah Data SPSS 27, 2025

Tabel 4.3 menunjukkan distribusi usia responden. Kelompok usia 17-25 tahun merupakan kelomp ok terbesar dengan 20 orang (45,5%). Diikuti oleh kelompok usia 36-45 tahun sebanyak 13 orang (29,5%), kelompok usia >45 tahun sebanyak 8 orang (18,2%), dan kelompok usia 26-35 tahun merupakan yang terkecil dengan 3 orang (6,8%). Data ini mengindikasikan bahwa Puskesmas Tangkura melayani populasi pasien yang didominasi oleh usia muda hingga dewasa muda.

2. Karakteristik Pendidikan Responden

Hasil analisa data di peroleh hasil nilai ditribusi frequensi berdasarkan pendidikan responden seperti ditunjukan pada tabel berikut:

Tabel Distribusi frequensi responden menurut pendidikan petugas

No	pendidikan	Frequency	Percent
1	SD/Sederajat	3	6,8
2	SMP/Sederajat	7	15,9
3	SMA/Sederajat	30	68,2
4	Diploma/Sarjana	4	9,1
	Total	44	100

Sumber: Olah Data SPSS 27, 2025

Dari Tabel di atas terlihat bahwa tingkat pendidikan responden didominasi oleh lulusan SMA/Sederajat, yaitu sebanyak 30 orang (68,2%). Responden dengan pendidikan SMP/Sederajat berjumlah 7 orang (15,9%), diikuti oleh Diploma/Sarjana sebanyak 4 orang (9,1%), dan SD/Sederajat sebanyak 3 orang (6,8%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki latar belakang pendidikan menengah.

3. Karakteristik usia responden

Berdasarkan analisis data, diperoleh nilai distribusi frekuensi yang menunjukkan tingkat pendidikan responden, sebagaimana tertera pada tabel berikut:

No	Pekerjaan	Frequency	Percent
1	Wiraswasta	2	4,5
2	Petani/Nelayan	7	15,9
3	IRT	18	40,9
4	Pelajar/mahasiswa	6	13,6
5	Tidak Berkerja/Pensiunan	11	25
	Total	44	100

Tabel Distribusi frequensi responden menurut pekerjaan petugas administrasi Puskesmas Tangkura Provinsi Sulawesi Tengah

Tabel menyajikan distribusi pekerjaan responden. Kelompok Ibu Rumah Tangga (IRT) merupakan yang terbesar dengan 18 orang (40,9%). Diikuti oleh kelompok tidak bekerja/pensiunan sebanyak 11 orang (25,0%), petani/nelayan sebanyak 7 orang (15,9%), pelajar/mahasiswa sebanyak 6 orang (13,6%), dan wiraswasta sebanyak 2 orang (4,5%). Profil pekerjaan ini kemungkinan mencerminkan karakteristik demografi umum wilayah kerja Puskesmas Tangkura.

4. Karakteristik Jenis Kelamin

Hasil analisa data di peroleh hasil nilai distribusi frequensi berdasarkan jenis kelamin responden seperti ditunjukan pada tabel berikut:

Distribusi frequensi responden menurut jenis kelamin petugas administrasi Puskesmas Tangkura Provinsi Sulawesi Tengah

No	Jenis kelamin	Frequency	Percent
1	Laki-laki	16	36,4
2	Perempuan	28	63,6
	Total	44	100

Sumber: Olah Data SPSS 27, 2025

Dari tabel demografi responden, dapat dilihat bahwa mayoritas responden adalah perempuan (63,6%), Hasilnya menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkura mayoritas didominasi oleh perempuan. Dari segi usia, kelompok usia 17-25 tahun merupakan yang terbesar (45,5%), diikuti oleh 36-45 tahun (29,5%), mengindikasikan bahwa Puskesmas melayani populasi yang relatif muda dan dewasa muda. Tingkat pendidikan responden didominasi oleh lulusan SMA/Sederajat (68,2%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki latar belakang pendidikan menengah.

Dalam hal pekerjaan, Ibu Rumah Tangga (IRT) merupakan kelompok terbesar (40,9%), diikuti oleh kelompok tidak bekerja/pensiunan (25,0%), yang mungkin mencerminkan karakteristik demografi wilayah kerja Puskesmas. Pemahaman terhadap profil demografi ini penting untuk menginterpretasikan hasil kepuasan pasien, karena harapan dan persepsi terhadap layanan dapat bervariasi antar kelompok demografi.

c. Hasil analisis univariat

Melalui pernyataan yang di sebarkan peneliti untuk keperluan penelitian, dapat di ketahui tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan petugas administrasi dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tangkura.

a. *Tangibles (*Bukti Fisik*)*

Tangibles pada penelitian ini di bedakan atas dua kategori yakni kurang baik (bila total skor jawaban responden < dari median) serta baik (bila total skor jawaban responden > dari median). Median *Tangibles* pada penelitian ini yaitu 16, Untuk lebih jelasnya bisa di lihat di tabel 4.5.

Tabel 4 2 Distribusi responden menurut kualitas pelayanan tangibles petugas administrasi di Puskesmas Tngkura

No	Tangibles	Frequency	Percent
1	kurang baik	15	34,1%
2	Baik	29	65,9%
	Total	44	100,0%

Sumber: Data primer, 2025

Tabel 4.5 menunjukan pada 44 responden dalam penelitian ini, lebih banyak menyatakan kualitas pelayanan yang di lihat dari *Tangibles* di puskesmas tangkura sudah baik yaitu sebanyak 29 orang, dengan presentase 65,9%. sebaliknya yang menyatakan kurang baik yaitu sebanyak 15 orang, dengan presentase 34,1%.

b. *Reliability* (Keandalan)

Reliability pada penelitian ini di bedakan atas dua kategori yakni kurang baik (bila total skor jawaban responden < dari median) serta baik (bila total skor jawaban responden > dari median). Median *Tangibles* pada penelitian ini yaitu 16, Untuk lebih jelasnya bisa di lihat di tabel 4.6.

Tabel 4 3 Distribusi responden menurut kualitas pelayanan reliabillity petugas administrasi di Puskesmas Tngkura

No	Reability	Frequency	Percent
1	kurang baik	21	47,7%
2	Baik	23	52,3%
	Total	44	100,0%

Sumber: Data primer, 2025

Tabel 4.6 menunjukan pada 44 responden dalam penelitian ini, lebih banyak menyatakan kualitas pelayanan yang di lihat dari *Reliability* di puskesmas tangkura sudah baik yaitu sebanyak 23 orang, dengan presentase 52,3%. Sebaliknya yang menyatakan kurang baik yaitu 21 orang, dengan presentas 47,7% .

c. *Responsivenees* (Daya Tanggap)

Responsivenees pada penelitian ini di bedakan atas dua kategori yakni kurang baik (bila total skor jawaban responden < dari median) serta baik (bila total skor jawaban responden > dari median). Median *Tangibles* pada penelitian ini yaitu 16, Untuk lebih jelasnya bisa di lihat di tabel 4.7

Tabel 4 4 Distribusi responden menurut kualitas pelayanan responsinees petugas administrasi di Puskesmas Tngkura

No	Responsivennes	Frequency	Percent
1	kurang baik	12	27,3%
2	Baik	32	72,7%
	Total	44	100,0%

Sumber: Data primer, 2025

Tabel 4.7 menunjukan pada 44 responden dalam penelitian ini, lebih banyak menyatakan kualitas pelayanan yang di lihat dari *Responsivenees* di

puskesmas tangkura sudah baik yaitu sebanyak 32 orang dengan presentase 72,7%. Sebaliknya yang menyatakan kurang baik yaitu 12 orang dengan presentase 27,3% .

d. *Assurance* (Jaminan)

Assurance pada penelitian ini di bedakan atas dua kategori yakni kurang baik (bila total skor jawaban responden < dari median) serta baik (bila total skor jawaban responden > dari median). Median *Tangibles* pada penelitian ini yaitu 16, Untuk lebih jelasnya bisa di lihat di tabel 4.8

Tabel 4 5 Distribusi responden menurut kualitas pelayanan assurance petugas administrasi di Puskesmas Tngkura

No	Assurance	Frequency	Percent
1	kurang baik	21	47,7%
2	Baik	23	52,3%
	Total	44	100,0%

Sumber: Data primer, 2025

Tabel menunjukan pada 44 responden dalam penelitian ini, lebih banyak menyatakan kualitas pelayanan yang di lihat dari *Assurance* di puskesmas tangkura sudah baik yaitu sebnayak 23 orang dengan persentase 52,3% . sebaliknya yang menyatakan kurang baik yaitu sebanyak 21 orang dengan presentase 47,7% .

e. Emphaty (Empati)

Emphaty pada penelitian ini di bedakan atas dua kategori yakni kurang baik (bila total skor jawaban responden < dari median) serta baik (bila total skor jawaban responden > dari median). Median *Tangibles* pada penelitian ini yaitu 16, Untuk lebih jelasnya bisa di lihat di tabel

Tabel Distribusi responden menurut kualitas pelayanan emphaty petugas administrasi di Puskesmas Tngkura

No	Emphaty	Frequency	Percent
1	kurang baik	13	29,5
2	Baik	31	70,5
	Total	44	100,0

Sumber: Data primer, 2025

Tabel ini menunjukan pada 44 responden dalam penelitian ini, lebih banyak menyatakan kualitas pelayanan yang di lihat dari *Assurance* di puskesmas tangkura sudah baik yaitu sebanyak 31 orang dengan presentase 70,5%. Sebaliknya yang menyatakan kurang baik yaitu sebnayak 13 orang dengan presentase 29,5% .

i. Kepuasan

Kepuasan pada penelitian ini di bedakan atas dua kategori yakni kurang baik (bila total skor jawaban responden < dari median) serta baik (bila total skor jawaban responden > dari median). Median *Tangibles* pada penelitian ini yaitu 16, Untuk lebih jelasnya bisa di lihat di tabel

Tabel Distribusi responden menurut kepuasan terhadap kualitas pelayanan petugas administrasi di Puskesmas Tngkura

No	Kepuasan	Frequency	Percent
1	kurang baik	21	47,70%
2	Baik	23	52,30%
	Total	44	100,00%

Sumber: Data primer, 2025

Tabel menunjukan pada 44 responden dalam penelitian ini, lebih banyak menyatakan kualitas pelayanan yang di lihat dari *Assurance* di puskesmas tangkura sudah baik yaitu sebnayak 23 orang 52,3%. Sebaliknya yang menyatakan kurang baik yaitu sebanyak 21 orang 22,7% .

d. Hasil Analisis Bivariat

Analisis bivariat bertujuan agar dapat menganalisis hubungan antara variabel bebas dengan terikat. *Chi-square* digunakan sebagai penguji dalam statistik ini yang hasilnya yaitu:

1. Ada hubungan antara *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkura

Dari total 44 responden, sebanyak 11 0rang (73,3%), yang menilai aspek *Tangibles* sebagai "kurang baik" menyatakan diri mereka "kurang puas", sementara 19 orang (65,5%) menilai aspek Tangiles sebagai “baik” menyatakan diri merasa "puas". Nilai *p-value* sebesar 0,003 menandakan bahwa hubungan antara persepsi terhadap aspek tangibles dan tingkat kepuasan pengguna bersifat signifikan secara statistik ($p < 0,05$). Dengan kata lain, ada hubungan yang signifikan antara tangibles dengan kepuasan pasien. Nilai *p-value* sebesar 0,003 menandakan bahwa hubungan antara persepsi terhadap aspek tangibles dan tingkat kepuasan pengguna bersifat signifikan secara statistik ($p < 0,05$). Dengan kata lain, ada hubungan antara tangibles dengan kepuasan pasien.

2. Ada hubungan antara *Reliability* (Keandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkura. Puskesmas Tangkura.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 44 responden, sebanyak 15 0rang (71,4%), yang menilai aspek *Reability* sebagai "kurang baik" menyatakan diri mereka "kurang puas", sementara 17 orang (73,9%) menilai aspek *Reability* sebagai “baik” menyatakan diri merasa "puas". Perbedaan tingkat kepuasan ini dibuktikan secara statistik dengan nilai p value = 0,003, yang mengindikasikan bahwa hubungan tersebut sangat signifikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap kualitas reliability memiliki pengaruh yang kuat terhadap tingkat kepuasan responden. berdasarkan persepsi terhadap kualitas *reliability* ini dibuktikan secara statistik dengan nilai p value = 0,003, yang mengindikasikan bahwa hubungan tersebut sangat signifikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap kualitas aspek fisik layanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap tingkat kepuasan responden. Peningkatan kualitas *reliabillity* kemungkinan besar akan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

3. Ada hubungan antara *Responsivenees* (Daya Tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkura.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 44 responden, sebanyak 9 Orang (75,0%), yang menilai aspek *Responsivennes* sebagai "kurang baik" menyatakan diri mereka "kurang puas", sementara 20 orang (62,5%) menilai aspek *Responsivennes* sebagai “baik” menyatakan diri merasa "puas". Nilai p value = 0,027 memperkuat dugaan bahwa perbedaan ini signifikan secara statistik, artinya penilaian terhadap kualitas responsiveness memang sangat

berkorelasi dengan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas *responsivenees* berpotensi besar meningkatkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Fasilitas yang bersih, nyaman, serta tampilan profesional dari penyedia layanan menjadi aspek penting yang tak boleh diabaikan.

4. Ada hubungan antara *Assurance* (Jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkura.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 44 Responden, sebanyak 15 Orang (71,4%), yang menilai aspek *Assurance* sebagai "kurang baik" menyatakan diri mereka "kurang puas", sementara 17 orang (73,9%) menilai aspek *Assurance* sebagai “baik” menyatakan diri merasa "puas".Nilai p sebesar 0,003 menunjukkan bahwa hubungan antara persepsi terhadap assurance dan tingkat kepuasan pelanggan sangat signifikan secara statistik. Kesimpulannya, persepsi terhadap aspek *assurance*, seperti kemampuan staf dalam memberikan pelayanan dengan rasa aman, sopan santun, dan kemampuan menjelaskan informasi secara jelas, berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pada dimensi ini dapat menjadi strategi yang efektif untuk memperbaiki pengalaman dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

5. Ada hubungan antara *emphaty* (Emphaty) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkura.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 44 Responden, sebanyak 10 Orang (76,9%), yang menilai aspek *Emphaty* sebagai "kurang baik" menyatakan diri mereka "kurang puas", sementara 20 orang (64,5%) menilai aspek *Emphaty* sebagai “baik” menyatakan diri merasa "puas". Nilai p sebesar 0,012 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas empathy dan kepuasan pelanggan sangat signifikan secara statistik. Artinya, semakin baik empati yang ditunjukkan oleh penyedia layanan misalnya melalui sikap ramah, perhatian personal, dan kemampuan mendengarkan keluhan pelanggan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pada aspek *empathy* merupakan langkah penting dalam menciptakan layanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

6. Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkura

Berdasarkan tabel 4.16, Terlihat bahwa kualitas layanan memiliki kaitan yang sangat kuat dengan tingkat kepuasan responden. Dari total 44 responden, sebanyak 9 orang memberikan penilaian bahwa kualitas layanan yang mereka terima tergolong "kurang baik". Seluruh responden dalam kelompok ini 9 orang (90,0%) menyatakan diri mereka merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan, sementara 1 orang (10,0%) merasa puas. Di sisi lain, dari 34 responden yang menilai kualitas layanan sebagai "baik", mayoritas besar yakni 33 orang (97,1%) merasa puas, dan hanya 1 orang (2,9%) yang menyatakan kurang puas. Distribusi keseluruhan

menunjukkan bahwa 10 responden (22,7%) berada dalam kategori kurang puas, sementara 34 responden (77,3%) berada dalam kategori puas. Analisis statistik menunjukkan bahwa nilai p value = 0,001 yang diperoleh berada jauh di bawah ambang signifikansi 0,05, yang berarti secara statistik terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap kualitas layanan memainkan peran sentral dalam membentuk tingkat kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan menilai layanan yang diterima sebagai "baik" yang mungkin mencakup pelayanan yang cepat, staf yang ramah dan profesional, serta komunikasi yang jelas dan efektif maka kemungkinan besar mereka juga akan merasa puas. Sebaliknya, layanan yang dinilai kurang baik berimplikasi kuat pada rasa ketidakpuasan. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh menjadi langkah strategis yang esensial dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Upaya peningkatan ini dapat dilakukan melalui pelatihan staf, perbaikan fasilitas fisik, hingga penguatan standar operasional pelayanan.

1. Ada hubungan antara *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkura.

Dari total 44 responden, sebanyak **15 orang** menilai aspek *Tangibles* sebagai **kurang baik**. Dari kelompok ini, mayoritas, yaitu **11 responden (73,3%),** menyatakan **kurang puas,** sementara hanya **4 responden (26,7%)** merasa **puas**. Sebaliknya, dari **29 responden** yang menilai *Tangibles* sebagai **baik**, sebanyak **19 orang (65,5%)** merasa **puas**, dan hanya **10 orang (34,5%)** menyatakan **kurang puas**. Secara keseluruhan, dari seluruh responden, **21 orang (47,7%)** merasa kurang puas, sedangkan **23 orang (52,3%)** merasa puas. Data ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas fisik pelayanan memiliki pengaruh yang nyata terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Responden yang menilai *Tangibles* sebagai baik cenderung lebih puas dibandingkan mereka yang menilai aspek tersebut sebagai kurang baik.

Menurut asumsi penelitian Terdapat hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap kualitas *Tangibles* dan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Dalam konteks ini, *tangibles* merujuk pada aspek fisik dari pelayanan, seperti fasilitas yang tersedia, kenyamanan ruang layanan, kebersihan lingkungan, dan penampilan tenaga medis atau staf. Kemudia untuk keseluruhan aspek fisik pada petugas administrasi, yang mendapat nilai paling tinggi adalah pernyataan ke (empat) dengan nilai 174, dan berbunyi "penampilah layanan administrasi rapih dan bersih"

Dengan demikian, disimpulkan bahwa persepsi positif terhadap kualitas aspek fisik pelayanan (*Tangibles*) secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik kondisi fisik dan penampilan pelayanan yang diterima, semakin tinggi pula kemungkinan pasien merasa puas terhadap layanan secara keseluruhan.

7. Terdapat kaitan antara reliabilitas (keandalan) dan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkura.

Dari total 44 responden, sebanyak 21 orang menilai aspek Reliability sebagai kurang baik. Dari kelompok ini, mayoritas besar, yaitu 15 responden (71,4%), menyatakan kurang puas, sementara hanya 6 responden (28,6%) merasa puas. Sebaliknya, dari 23 responden yang menilai Reliability sebagai baik, sebanyak 17 orang (73,9%) merasa puas, dan hanya 6 orang (26,1%) menyatakan kurang puas. Jika dilihat secara keseluruhan, jumlah responden yang merasa puas dan kurang puas tetap sama seperti pada analisis sebelumnya, yaitu 21 orang (47,7%) merasa kurang puas dan 23 orang (52,3%) merasa puas. Namun, distribusi kepuasan sangat dipengaruhi oleh persepsi terhadap Reliability. Responden yang menilai aspek ini sebagai baik cenderung jauh lebih puas dibandingkan mereka yang menilai sebaliknya.

Dalam penelitian ini diasumsikan bahwa responden dapat menilai aspek *Reliability* secara jujur dan objektif berdasarkan pengalaman mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Aspek *Reliability*, seperti konsistensi pelayanan, keandalan informasi, serta kemampuan petugas dalam memenuhi janji layanan, dianggap sebagai salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan secara keseluruhan. Kemudian untuk keseluruhan aspek kehandalan pada petugas administrasi, yang mendapat nilai paling tinggi adalah pernyataan ke (empat) dengan nilai 181, yang berbunyi “layanan administrasi bersedia menanggapi keluhan pasien”

Oleh karena itu, kepuasan responden diyakini mencerminkan persepsi mereka terhadap kualitas aspek tersebut. Data menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menilai aspek *Reliability* sebagai "baik" merasa puas terhadap layanan yang diterima, sedangkan mereka yang menilai "kurang baik" cenderung tidak puas. Temuan ini mengarah pada asumsi bahwa terdapat hubungan signifikan antara persepsi terhadap *Reliability* dengan tingkat kepuasan responden. Hasil uji statistik semakin memperkuat hal ini, Yang menunjukkan nilai p-value sebesar 0,003, yang menguatkan asumsi bahwa pengaruh aspek Reliability terhadap kepuasan responden bersifat signifikan dan dapat diterapkan secara luas.

Dengan demikin dapat di simpulkan bahwa Semakin tinggi persepsi pasien terhadap aspek keandalan (Reliability) pelayanan yang diterima, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap layanan di fasilitas kesehatan tersebut.

8. Ada hubungan antara *Responsivenees* (Daya Tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkura.

Dari total 44 responden, sebanyak 12 orang menilai Responsiveness sebagai kurang baik. Dari kelompok ini, mayoritas, yaitu 9 responden (75,0%), menyatakan kurang puas, sedangkan hanya 3 responden (25,0%) merasa puas. Sebaliknya, dari 32 responden yang menilai Responsiveness sebagai baik, sebanyak 20 orang (62,5%) merasa puas, dan 12 orang (37,5%) menyatakan kurang puas. Secara keseluruhan, jumlah responden yang merasa puas dan kurang puas tetap konsisten, yaitu 21 orang (47,7%) kurang puas dan 23 orang (52,3%) puas. Namun, distribusi kepuasan kembali menunjukkan pola yang konsisten: semakin baik penilaian terhadap

dimensi pelayanan Semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini, diasumsikan bahwa responden mampu memberikan penilaian yang jujur dan tepat mengenai aspek Responsiveness, yang meliputi kecepatan, kesiapan, dan ketepatan petugas dalam merespons kebutuhan pasien. Kemudia untuk keseluruhan daya tanggap pada petugas administrasi, yang mendapat nilai paling yinggi adalah pernyataan ke (empat) dengan nilai 165, dan berbunyi "layanan administrasi melakukan tindakan sesuai prosedur"

Responsivitas dianggap sebagai salah satu faktor kunci dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterima pasien. Sebagai hasilnya, kepuasan pasien diyakini mencerminkan bagaimana mereka memandang efektivitas dan perhatian dalam layanan yang diberikan. Temuan menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menilai *Responsiveness* sebagai "baik" cenderung merasa puas, sedangkan yang menilai "kurang baik" lebih banyak yang merasa kurang puas. Pola ini mendasari asumsi bahwa terdapat hubungan signifikan antara persepsi terhadap *Responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien. Dukungan statistik berupa nilai *p-value* sebesar 0,027 memperkuat keyakinan bahwa hubungan tersebut tidak terjadi secara kebetulan, melainkan cukup kuat untuk digeneralisasikan dalam konteks pelayanan yang lebih luas.

Hasil uji statistik menunjukkan nilai p sebesar 0,027, yang secara signifikan lebih kecil dari ambang batas $\alpha = 0,05$. Ini menandakan bahwa hubungan antara persepsi terhadap *Responsiveness* dan kepuasan pasien bukanlah kebetulan semata, melainkan hubungan yang bermakna secara statistik. Dapat disimpulkan *semakin tinggi persepsi pasien terhadap aspek* Daya Tanggap *(Responsiveness*) pelayanan yang diterima, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap layanan di fasilitas kesehatan tersebut.

2. Ada hubungan antara *Assurance* (Jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkura.

Dari total 44 responden, sebanyak 21 orang menilai aspek Assurance sebagai kurang baik. Dari kelompok ini, mayoritas besar, yaitu 15 responden (71,4%), menyatakan kurang puas, sedangkan hanya 6 responden (28,6%) merasa puas. Sebaliknya, dari 23 responden yang menilai Assurance sebagai baik, sebanyak 17 orang (73,9%) merasa puas, dan hanya 6 orang (26,1%) menyatakan kurang puas. Distribusi ini kembali memperkuat pola yang telah terlihat pada dimensi sebelumnya: penilaian yang positif terhadap kualitas pelayanan berkorelasi kuat dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Dalam hal ini, kepercayaan dan rasa aman yang diberikan oleh staf pelayanan terbukti menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini diasumsikan bahwa responden dapat menilai aspek *assurance* secara tepat berdasarkan pengalaman pelayanan yang mereka rasakan. Aspek *Assurance*, yang mencakup kompetensi petugas, rasa aman yang diberikan, serta sikap sopan dan meyakinkan dalam memberikan

layanan, dianggap sebagai elemen penting dalam membentuk persepsi terhadap kualitas pelayanan. Kemudia untuk keseluruhan jaminan pada petugas administrasi, yang mendapat nilai paling yinggi adalah pernyataan ke (pertama dan ke tiga) dengan nilai 176.

Oleh karena itu, kepuasan pasien dianggap sebagai refleksi dari keyakinan mereka terhadap kredibilitas dan keandalan penyedia layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menilai aspek *Assurance* sebagai "baik" merasa puas, sementara yang menilai "kurang baik" lebih cenderung merasa kurang puas. Temuan ini mengarah pada asumsi bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi terhadap *Assurance* dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai *p-value* sebesar 0,003 memperkuat dugaan bahwa hubungan ini tidak bersifat kebetulan, melainkan memiliki kekuatan statistik yang relevan dan dapat digeneralisasikan dalam konteks pelayanan kesehatan secara lebih luas.

Asumsi dalam penelitian ini adalah adanya hubungan yang signifikan antara persepsi pasien terhadap dimensi Assurance (jaminan pelayanan) dan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima di fasilitas kesehatan. Dimensi Assurance meliputi faktor-faktor seperti kompetensi tenaga medis, kesopanan staf, kemampuan dalam menyampaikan informasi dengan jelas, serta rasa aman yang dirasakan pasien selama proses pelayanan. Analisis statistik menghasilkan nilai p sebesar 0,003 ($p < 0,05$), yang berarti secara signifikan terdapat hubungan antara penilaian terhadap *Assurance* dan kepuasan pasien. Temuan ini tidak bersifat kebetulan dan menunjukkan bahwa faktor jaminan kualitas pelayanan, termasuk sikap profesional petugas, sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan. Dapat disimpulkan bahwa semakin positif persepsi pasien terhadap dimensi Assurance, khususnya dalam hal kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan terhadap petugas layanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima.

3. Terdapat kaitan antara dimensi Empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkura

Dari total 44 responden, sebanyak 13 orang menilai aspek Empathy sebagai kurang baik. Dari kelompok ini, mayoritas, yaitu 10 responden (76,9%), menyatakan kurang puas, sedangkan hanya 3 responden (23,1%) merasa puas. Sebaliknya, dari 31 responden yang menilai Empathy sebagai baik, sebanyak 20 orang (64,5%) merasa puas, dan 11 orang (35,5%) menyatakan kurang puas. Distribusi ini kembali menunjukkan pola yang konsisten dengan dimensi-dimensi sebelumnya: semakin baik penilaian terhadap kualitas pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Dalam konteks Empathy, Kemampuan staf dalam menunjukkan perhatian dan memahami kebutuhan pasien secara personal terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Penelitian ini mengasumsikan bahwa responden dapat memberikan penilaian yang jujur dan akurat terhadap aspek Empati yang mencakup perhatian individual, kepedulian, serta kemampuan penyedia layanan dalam memahami kebutuhan dan kondisi pasien secara personal. Aspek ini diyakini memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang

bermakna dan membangun hubungan emosional antara pasien dengan pemberi layanan. Kemudia untuk keseluruhan empati pada petugas administrasi, yang mendapat nilai paling yinggi adalah pernyataan ke (tiga) dengan nilai 180.

Oleh karena itu, tingkat kepuasan pasien dianggap sebagai cerminan dari persepsi mereka terhadap sejauh mana empati ditunjukkan dalam proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menilai *Empathy* sebagai "baik" merasa puas, sedangkan yang menilai "kurang baik" cenderung merasa kurang puas. Temuan ini mendukung asumsi bahwa terdapat hubungan signifikan antara persepsi terhadap *Empathy* dan tingkat kepuasan pasien. Nilai *p-value* sebesar 0,012 memperkuat keyakinan bahwa hubungan tersebut tidak bersifat kebetulan, melainkan signifikan secara statistik dan dapat digeneralisasikan pada populasi yang lebih luas.

Artinya, perbedaan dalam tingkat kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh perbedaan persepsi mereka terhadap empati yang ditunjukkan oleh petugas layanan kesehatan. Dapat di simpulkan bahwa **semakin tinggi persepsi pasien terhadap dimensi *Empathy* yang mencakup perhatian, kepedulian, dan pemahaman dari penyedia layanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.**

4. Ada hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkura.

Dari total 44 responden, sebanyak 10 orang menilai kualitas layanan secara keseluruhan sebagai kurang baik. Dari kelompok ini, hampir seluruhnya, yaitu 9 responden (90,0%), menyatakan kurang puas, dan hanya 1 responden (10,0%) merasa puas. Sebaliknya, dari 34 responden yang menilai kualitas layanan sebagai baik, sebanyak 33 orang (97,1%) merasa puas, dan hanya 1 orang (2,9%) menyatakan kurang puas. Distribusi ini menunjukkan perbedaan yang sangat mencolok antara dua kelompok penilaian. Ketika kualitas layanan dinilai baik, tingkat kepuasan pelanggan meningkat secara drastis. Sebaliknya, penilaian yang kurang baik terhadap kualitas layanan hampir selalu berujung pada ketidakpuasan.

Dalam penelitian ini diasumsikan bahwa responden mampu menilai kualitas layanan secara menyeluruh berdasarkan pengalaman yang mereka alami selama menerima pelayanan. Kualitas layanan secara umum mencerminkan kombinasi dari berbagai dimensi pelayanan seperti *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, yang secara kolektif memengaruhi persepsi dan penilaian pasien. Kemudia untuk keseluruhan indikator, yang mendapat nilai paling yinggi adalah pernyataan (emphaty) dengan nilai 180.

Oleh karena itu, tingkat kepuasan pasien diasumsikan sebagai representasi langsung dari kualitas layanan yang diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar Responden yang menilai layanan sebagai "baik" merasa "puas", sedangkan yang menilai "kurang baik" cenderung merasa kurang puas. Hubungan ini memperkuat asumsi bahwa terdapat kaitan yang signifikan antara kualitas layanan secara keseluruhan

dan tingkat kepuasan pasien. Tingginya proporsi kepuasan pada kelompok yang menilai layanan dengan baik menegaskan peran kualitas pelayanan dalam membentuk kepuasan pengguna secara nyata dan konsisten.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan secara keseluruhan merupakan faktor krusial dalam membentuk kepuasan pasien. Ketika pasien menilai bahwa kelima dimensi kualitas layanan berjalan baik misalnya petugas mampu melayani secara cepat dan tanggap, bersikap sopan dan profesional, menunjukkan kepedulian personal, memberikan informasi yang jelas, serta didukung oleh sarana yang nyaman maka perasaan puas akan semakin tinggi. Sebaliknya, kelemahan dalam satu atau lebih dimensi tersebut dapat berdampak langsung terhadap ketidakpuasan. Kesimpulannya, semakin positif persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan, yang mencakup **dimensi** keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan aspek fisik (Tangibles), maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan di Puskesmas Tangkura.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kinerja layanan petugas administrasi dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkura. Temuan ini menegaskan bahwa persepsi terhadap kualitas layanan adalah prediktor utama kepuasan pasien. Oleh karena itu, disarankan bagi Puskesmas untuk terus meningkatkan kinerja petugas secara komprehensif. Upaya perbaikan dapat difokuskan pada lima dimensi utama pelayanan, yaitu perbaikan aspek fisik (tangibles), peningkatan keandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness), serta penguatan jaminan (assurance) dan empati (empathy) dalam setiap interaksi dengan pasien

Saran

1. Bagi Puskesmas perlu memperbaiki aspek fisik pelayanan (*Tangibles*) seperti fasilitas ruang tunggu, kebersihan lingkungan, dan kerapihan penampilan petugas untuk menciptakan kesan pertama yang positif. Kedua, peningkatan kompetensi dan kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan pasien sangat diperlukan guna memperkuat dimensi *Responsiveness* dan *Reliability*. Ketiga, penyedia layanan harus memberikan jaminan kepercayaan melalui sikap profesional, kemampuan berkomunikasi dengan jelas, dan menciptakan rasa aman bagi pasien, sehingga dimensi *Assurance* terpenuhi dengan baik. Keempat, pelatihan etika pelayanan berbasis empati dapat membantu petugas dalam membangun relasi yang lebih dekat dan peduli terhadap kondisi pasien, yang sangat penting untuk meningkatkan persepsi terhadap dimensi *Empathy*.
2. Bagi Lembaga Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan referensi yang berguna untuk memperluas pengetahuan mahasiswa, serta meningkatkan pengetahuan dan pengalaman dalam melaksanakan penelitian, khususnya terkait dengan Kinerja Administrasi Kesehatan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan.

DAFTAR PUSTAKA

Adolph, R. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser*. *1*, 1–23.

Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, *1*(2), 46–55. https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v1i2.119

Agalela. (2019). PENGARUH RESPONSIVENESS DAN EMPATHY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN YANG BERDAMPAK PADA PENJUALAN PT. X. *Jurnal Manajemen*, *2*(3).

Amalia, N., & Rapi, M. (2024). Kinerja pegawai pusat kesehatan masyarakat desa bahonsuai kecamatan bumi raya kabupaten morowali. *Tadulako, Universitas Pelayanan, Kualitas*, *01*(04), 35–42.

Ananda Muhamad Tri Utama. (2022). *HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENYAKIT TIDAK MENULAR DI UPTD PUSKESMAS TOSORA KABUPATEN WAJO*. *9*, 356–363.

Andini, R. U., Fanya, P., Widjaja, L., & Indawati, L. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sanggi Tanggamus Lampung Tahun 2022. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, *2*(9), 3727–3736.

Anggrianni, S., Adji, I. S., Mustofa, A., & Wajdi, M. F. (2017). Kepuasan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Mellitus. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, *19*(1), 74–85. https://doi.org/10.23917/dayasaing.v19i1.5110

Aswin Agustiansyah, Abdul Rahman Mus, & Mahfudnurnajamuddin. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tingkat Lanjutan Di Rumah Sakit Umum St. Madyang Kota Palopo. *Tata Kelola*, *8*(1), 36–65. https://doi.org/10.52103/tatakelola.v8i1.454

Beno, J., Silen, A. ., & Yanti, M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru. *Braz Dent J.*, *33*(1), 1–12.

Datuan, N., Darmawansyah, & Daud, A. (2018). Accidental Sampling . *1Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas PGRI Yogyakarta*, *6*(1), 1–7.

Ganang Setianto, S. W. (2017). Pengaruh Bukti Fisik Dan Empati Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Ganang. *Jurnal Manajemen*, *6*(4).

Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., & ... (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare …*, *7*(2), 1281–1298. http://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/1671

Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). *Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan*. *13*, 27–38.

Hilmi, R. Z., Hurriyati, R., & Lisnawati. (2018). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sungai Sirih Kab.Kuansing*. *3*(2), 91–102.

I. alfalihin, A. Osmond, A. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pdam Di Kota Surakarta Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*. *14*(1), 1–27.

Island, F., Islands, G., Fuke, Y., Iwasaki, T., Sasazuka, M., & Yamamoto, Y. (2021). *Perlindungan Hukum terhadap Pasien Dalam Mendapatkan*

Pelayanan Kesehatan Pada masa Covid-19 Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009. *71*(1), 63–71.

Japlani, A., & Suryadi. (2022). Pengaruh Tangibles, Repronsiveness, dan Reliability terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman di Lampung. *Jurnal Manajemen*, *16*(2), 332–340. http://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JM/article/view/1121

Jasmine, P. D. (2024). Pengaruh Tangible dan Empathy Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT . Trans Armada Indonesia , Jakarta Utara. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, *3*.

Makatumpias, S., Gosal, T. A. M. R., & Pangemanan, S. E. (2017). Peran Kepala Puskesmas dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara (Studi Di Kecamatan Kepulauan Marore Kabupaten Kepulauan Sangihe). *Jurnal Eksekutif*, *1*(1), 1–14. https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/15470/15011

Manzano, P. G. (2021). Customer Satisfaction Measurement: Strategies, methodologies and factors influencing customer satisfaction measures. *UOC Open University of Catalonia - Barcelona*, *June*, 1–48. https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/131866/6/pgiroTFG0221memory.pdf

Minarti, A., Rahmah, P., Surianti, S., Amrial, A., Idrus, I., & Salwa, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Batu-Batu. *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen Dan Akuntansi)*, *7*(1), 75–81. https://doi.org/10.57093/metansi.v7i1.253

Nahriyah, N. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pekapuran Raya Kota Banjarmasin. *As Siyasah*, *5*(12), 1–13. http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8671/1/Manuscript As-Siyasah-NURUN NAHRIYAH REVISI.pdf

Prastiwi, E. (2010). Hubungan Kepuasan Pasien Bayar Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007. *Seri Kesehatan (Health Series); Vol 12, No 1 (2008): Juni*, *12*.

Prastiwi, E. N., & Ayubi, D. (2008). Hubungan Kepuasan Pasien Bayar dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007. *Makara Kesehatan*, *12*(1), 42–46.

Purnamasari, W. (2020). Sarjana Kesehatan Masyarakat. *Purnamasari, Wulan*.

Rizqi, C. K., Zulfikar, T., & Utojo, W. (2024). *Peran kompetensi dan disiplin kerja pegawai terhadap peningkatan kualitas layanan yang berimplikasi terhadap kepuasan pasien*. *15*(2).

Sardjoko, S., Gani, A., Zahrina, & Ali, P. B. (2018). *Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas, Jakarta* (Issue March 2019).

Suwarto, Rohwiyati, & Giyono. (2022). Pengaruh Dimensi-Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Karanganyar). *Smooting : Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, *20*(1), 1–9.

Syukron, A. (2015). Perancangan Sistem Informasi Rawat Jalan Berbasis Web Pada Puskesmas Winong. *Jurnal Bianglala Informatika*, *3*(1), 28–34. https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/Bianglala/article/view/574

Widiyanto, N. E., Pono, M., & Alamszah, N. (2023). Effect of Marketing Strategy and Service Quality on Product Purchasing Decisions. *International Journal of Multidisciplinary Approach Research and Science*, *1*(02), 263–272. https://doi.org/10.59653/ijmars.v1i02.128