

## Peran Administrasi Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Kepuasan Pasien di Puskesmas

Sri Rahayu<sup>1</sup>, Widya Sabila<sup>2</sup>, Maria Ulpa Sitorus<sup>3</sup>, Lia Saptriana<sup>4</sup>, Zulianty Putri Azizah<sup>5</sup>, Wasiyem<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup> Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

e-mail:[sriahayu4339@gmail.com](mailto:sriahayu4339@gmail.com)<sup>1</sup>, [widyasabila45@gmail.com](mailto:widyasabila45@gmail.com)<sup>2</sup>, [ulpasitorus9@gmail.com](mailto:ulpasitorus9@gmail.com)<sup>3</sup>

### Abstrak

Administrasi berperan penting dalam menunjang efisiensi dan efektivitas organisasi, termasuk di bidang kesehatan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, administrasi mendukung perencanaan dan pengembangan kegiatan guna mencapai tujuan bersama, seperti meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pendekatan promotif dan preventif. Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan puskesmas belum sepenuhnya optimal. Beberapa tantangan yang diidentifikasi meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya sosialisasi, kinerja pegawai yang belum maksimal, dan sistem informasi yang belum terintegrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang ramah, terstandar, dan ditunjang dengan manajemen kinerja yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dimensi jaminan, kehandalan, dan daya tanggap menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan. Namun, beberapa kendala seperti stok obat yang kosong, antrean panjang, serta fasilitas pendukung yang kurang memadai masih ditemukan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan medis maupun nonmedis, yang mencakup sikap petugas, keterampilan, dan lingkungan puskesmas. Kesimpulannya, peningkatan mutu pelayanan puskesmas membutuhkan penguatan administrasi, pengembangan SDM, serta optimalisasi sarana dan prasarana. Sistem informasi yang terintegrasi juga diperlukan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pasien, sehingga puskesmas dapat berfungsi sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat.

**Kata kunci:** *Administrasi Kesehatan, Kepuasan Pasien*

### Abstract

Administration plays an important role in supporting the efficiency and effectiveness of organizations, including in the health sector. In the context of health services, administration supports the planning and development of activities to achieve common goals, such as improving service quality and patient satisfaction. Puskesmas as first level health facilities have a strategic role in improving the level of public health through promotive and preventive approaches. However, various studies show that the quality of puskesmas services is not fully optimal. Some of the challenges identified include limited facilities and infrastructure, lack of socialization, employee performance that has not been optimal, and information systems that have not been integrated. The research results show that friendly, standardized service and supported by good performance management can increase patient satisfaction. The dimensions of guarantee, reliability and responsiveness are the main factors that influence satisfaction. However, several obstacles such as empty medicine stocks, long queues, and inadequate supporting facilities are still found. Patient satisfaction is influenced by the quality of medical and non-medical services, which include the attitudes of staff, skills and the environment of the health center. In conclusion, improving the quality of community health center services requires strengthening administration, developing human resources, and optimizing facilities and infrastructure. An integrated information system is also needed to improve operational efficiency and patient satisfaction, so that community health centers can function as the spearhead of community health services.

**Keywords :** *Health Administration, Patient Satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Administrasi dalam kehidupan sehari-hari sudah tidak asing didengar dan sudah sering digunakan termasuk didunia kesehatan. Apa yang dimaksud dengan administrasi itu sendiri. Menurut Dwight Waldo, administrasi adalah kegiatan kerjasama secara rasional yang tercermin pada pengelompokan kegiatan menurut fungsi yang dilakukan.

Administrasi membantu dalam hal perencanaan serta pengembangan kegiatan, demi tercapainya tujuan bersama. Tujuan administrasi dalam Trias Management Organization and Administration adalah untuk tercapainya efisiensi dan efektivitas dalam bidang organisasi, prosedur, dan sumber daya manusia hingga aparatur dan mampu

melaksanakan rencana dan program yang disusunnya (Mustofa, 2020).

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat. Setiap negara, baik negara maju dan negara berkembang mengakui bahwa tingkat kesehatan menunjukkan tingkat kesejahteraan suatu bangsa, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan dengan tingkat kemiskinan. Sedangkan tingkat kemiskinan juga terkait dengan tingkat kesejahteraan. Oleh karena kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat maka kesehatan sudah seharusnya menjadi perhatian utama pemerintah pusat maupun daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan public masih dijumpai beberapa kekurangan, dan bila dilihat dari segi kualitas masih jauh dari harapan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Pemerintah secara hakiki ingin memberikan pelayanan publik yang terbaik, mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat (Aris Dwi Cahyono, 2021).

Menurut Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, keberadaan puskesmas sangat penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Namun demikian, selama ini puskesmas dianggap belum sepenuhnya dapat memenuhi fungsinya dengan baik. Puskesmas lebih identik dengan pelayanan kesehatan untuk masyarakat menengah ke bawah. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan terdepan dan salah satu penentu indikator keberhasilan pembangunan kesehatan di suatu wilayah, dituntut untuk mampu meningkatkan mutu pelayanan kesehatannya (Lestari, 2018).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan organisasi pelayanan sosial dasar dan unit organisasi fungsional di Indonesia. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas semakin penting, karena masyarakat semakin selektif dalam menerima pelayanan kesehatan yang bermutu, sebagai pengguna jasa tidak hanya membayar, tetapi juga menuntut pelayanan yang baik dan bermutu dari awal hingga akhir. selesai. Puskesmas merupakan pelayanan negara yang harus menyiapkan pelayanan kesehatan secara maksimal, selain tenaga medis dan pelayanan kesehatan, Puskesmas juga harus memiliki sistem informasi yang terintegrasi, contoh kecil yang diterapkan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang (Zebua Puteri, 2023).

## **METODE**

Pada jurnal ini penulis menggunakan metode penulisan menggunakan jenis literature review, yaitu dengan mengevaluasi berdasarkan dari sumber artikel penelitian dan referensi buku. Penulis mengumpulkan data-data penelitian yang terdahulu dari beragam jurnal yang berkaitan dengan judul yang penulis bahas yaitu "Peran administrasi dalam meningkatkan kepuasan pasien di puskesmas". Dalam jurnal ini penulis menggunakan database google scholar, yang dimulai dari tahun 2018 sampai dengan 2023. Google Scholar menjadi pilihan penulis untuk mencari referensi jurnal dikarenakan situs tersebut sudah cukup baik serta sudah memiliki indeks yang kualitasnya sudah terbukti, maka dari itu database ini sangat membantu penulis dalam pembuatan jurnal ini.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Tabel 1. Hasil Penelitian peran administrasi dalam meningkatkan kualitas kepuasa pasien di puskesmas**

Penulis	Judul Penelitian	Tahun Terbit	Hasil
Fhirman Ramadhani, Didin Muhafidin, Darto Miradhia	Kualitas pelayanan puskesmas Ibum Kabupaten Bandung	2021	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung sudah baik. Dilihat Berdasarkan penghitungan skor dan garis kontinum yang telah dilakukan peneliti meperoleh hasil yang tinggi. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai puskesmas yang ramah, sopan, dan bertanggung jawab dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi dan dapat memberikan jaminan akan pelayanan yang baik dan terstandar
Yusuf Hariyoko, Yanuaris Dolfianto Jehaut, Adi Susiantoro	Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas di Kabupaten Manggarai	2021	Hasil dan temuan dari penelitian ini dilihat dalam sudut pandang proses dalam sistem layanan kesehatan terdiri dari tahapan input sudah berjalan dengan baik, segi proses masih perlu perbaikan dalam sosialisasi, output masih perlu ditingkatkan, dan produktifitas masih rendah dan memiliki catatan perbaiki. Selain hal tersebut ada faktor sarana dan prasarana masih belum memuaskan pengguna layanan serta kinerja pegawai masih kurang dilihat dari minimnya motivasi dan kurangnya integritas
Nurul Hidayah, Nadroh Sitepu, Hilda Hilda, Masniah Masniah, Kartika Ulina	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai	2023	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi jaminan merupakan dimensi yang paling tinggi tingkat kepuasannya (84,88%) yang diikuti dengan daya tanggap (76,51%), kepedulian (76,28%), kehandalan (75,40%) dan bukti fisik (74,79%) secara berturut turut Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi (bukti fisik, jaminan, kehandalan, kepedulian, daya tanggap) terhadap pelayanan kefarmasi di Pukesmas Bromo Kecamatan Medan Denai berada dalam kategori Puas dengan nilai ratarata sebesar 76,74%.
Aris Dwi	<i>LIBRARY</i>	2021	Hasil studi ini adalah

Cahyono		<i>RESEARCH</i> Peranan pengembangan manajemen kinerja tenaga administrasi kesehatan terhadap peningkatan mutu pelayanan Kesehatan di puskesmas		menunjukkan bahwa semakin baiknya peran pengembangan manajemen kinerja tenaga kesehatan termasuk tenaga adminisrasi kesehatan maka secara signifikan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas.
Annisa Nur Fitriani, Bambang Irawan, Cathas Teguh Prakoso		Efektivitas Pelayanan Rawat Inap Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Lempake Kota Samarinda	2020	Hasil penelitian menunjukkan bahwa program BPJS Kesehatan pada pasien rawat inap belum berjalan secara efektif, yang mana hal ini dinilai dari belum terlaksananya beberapa karakteristik efektivitas dimana, masih terdapat pasien yang mengeluarkan biaya karena diharuskan membeli obat di Apotek luar yang disebabkan stok obat yang kosong, keluhan pasien yang mengantri lama pada proses pemeriksaan, ketidakramahan petugas dalam menangani keluhan pasien, dan sarana berupa mobil ambulance dan alat medis EKG lalu prasarana berupa kamar mandi khusus kamar inap yang belum memadai.

## Pembahasan

Penelitian ini mendeskripsikan gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi puskesmas. Pada kelima jurnal yang sudah di literature review menunjukkan bahwa masalah pelayanan kesehatan Pemerintah daerah pada dasarnya sudah memiliki kebijakan tersendiri dalam mengatasi permasalahan. Pada jurnal pertama oleh Yusuf Hariyoko dkk (2021) mengulas bahwa Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai dalam hal tersebut perlu diselenggarakan pengoptimalan pelayanan yang dapat memenuhi tuntutan masyarakat. Input dapat diartikan sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil. Pada tahapan ini, ada beberapa komponen yang dapat dimasukkan sebagai masukan, diantaranya sarana dan prasarana, modal dan sumber daya manusia (SDM), Proses produksi adalah suatu cara, metode ataupun teknik menambah kegunaan suatu barang dan jasa dengan menggunakan faktor produksi yang ada (Nur Azizah & Elvi Murniasih, 2023).

Sosialisasi dan pengembangan pegawai juga diperlukan untuk menciptakan atau menambah kegunaan faktor-faktor input yang ada seperti fasilitas, bahan baku dan dana agar lebih bermanfaat. Proses sosialisasi mengenai kesehatan sangatlah penting mengingat kesadaran masyarakat terhadap kesehatan masih sangat kurang, Output merupakan bentuk dari input kemudian diolah menjadi data sehingga memiliki berbagai macam bentuk output yang dihasilkan. Dimana jasa pelayanan yang sudah diberikan puskesmas watu alo dan puskesmas timung dari segi peralatan kesehatan sudah memenuhi standar pelayanan publik meskipun masih banyak peralatan kesehatan yang surak dan penyedia obat yang kurang namun kedua puskesmas tersebut sudah maksimal dalam mengatsi masalah tersebut, modal atau anggaran sudah jelas, dan kejelesan kinerja pegawai sudah efektif dengan adanya SOP, sumber daya manusia yang ada di puskesmas sudah bekerja sesuai tugas pokok fungsinya masing-masing di sertakan dengan tingkat pendidikan yang berkualitas, Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber

daya di puskesmas watu alo dan puskesmas timung dalam melaksanakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat diwilayah kerja masing-masing. Dari hasil wawan cara yang telah dilaksanakan tingkat pendidikan paa pemberi jasa pelayanan dapat dikatan sudah sangat bagus. Dimana tingkat pendidikan pegawai/petugas ada di puskesmas umumnya berlatar belakang mengenyam pendidikan di tingkat perguruan tinggi (Nur Azizah & Elvi Murniasih, 2023).

Puskesmas merupakan unit pelaksana pelayanan kesehatan di wilayah kecamatan. Pembangunan puskesmas di tingkat kecamatan memiliki peran yang sangat penting dalam memelihara kesehatan masyarakat. Pengukuran kinerja puskesmas terhadap kepuasan yang dirasakan masyarakat dianggap penting guna menjadi bahan evaluasi bagi puskesmas dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sebagai lembaga publik. Sistem informasi akuntansi dan sistem pelayanan memiliki peran dalam meningkatkan kinerja organisasi pada rumah sakit. Perawat perlu manajemen diri yang efektif dan konstruktif sehingga ada beban kerja yang tinggi dan stres kerja perawat dapat dikontrol secara efektif agar tidak berdampak pada kualitas pelayanan. Meningkatnya persaingan di setiap bidang saat ini juga mempengaruhi industri perawatan kesehatan. Keunggulan kompetitif terpenting dari penyedia layanan kesehatan adalah memberikan layanan kesehatan yang berkualitas (Yunike et al., 2023).

Dipandang dari sudut pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dapat dibedakan atas medis dan non medis. Aspek medis termasuk penunjangnya mulai dari sumber daya manusia baik kuantitas maupun kualitas serta peralatan untuk menunjang keperluan diagnosa atau pengobatan suatu penyakit. Masalah yang menyangkut non medis adalah pelayanan informasi, administrasi, keuangan, gizi, apotek, kebersihan, keamanan serta keadaan lingkungan puskesmas. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, pelayan harus benar-benar menyadari bahwa penyembuhan seseorang bukan hanya ditentukan oleh obat-obatan yangdiberikannya, tetapi juga dipengaruhi oleh cara pelayanan yang diperlihatkan para petugas kesehatan seperti sikap, ketrampilan serta pengetahuannya (Ishak & Waworuntu, 2019).

Kepuasan pelanggan adalah faktor terpenting khususnya untuk perusahaanjasa. Karena bagi perusahaan jasa kepuasan pelanggan merupakan tingkatperasaan pelanggan setelah membandingkan apa yang dia terima dengan harapannya. Kepuasanmemiliki makna yang beragam. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apayang dibutuhkan seseorang. Kepuasan pasien adalah suatu perasaan pasien yang timbul akibat kinerja layanan kesehatan yang diterima setelah pasienmembandingkannya dengan apa yang diharapkan (Fauzi & Febriyani, 2019).

Komponen kepuasan pasien dengan sifat layanan kesehatan akan sangat berdampak pada kuantitas kunjungan masyarakat ke tempat kesehatan. Ketika kualitas pelayanan tidak mencapai standar yang diharapkan, tidak hanya pasien yang merasa kecewa, tetapi juga masyarakat secara keseluruhan akan membentuk pandangan negatif. Hal ini dapat merusak reputasi dan citra puskesmas sebagai penyedia layanan yang baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh puskesmas adalah cara agar masyarakat setempat merasa senang berobat ke puskesmas (Setiawan et al., n.d.).

Mutu pelayanan adalah suatu keputusan yang berhubungan dengan proses pelayanan yang berdasarkan tingkat dimana pelayanan memberikan kontribusi terhadap nilai out comes. Salah satu indikator mutu pelayanan adalah tingkat kepuasan klien sebagai pengguna jasa. Kepuasan klien dalam menjalani perawatan pada kenyataannya sering diabaikan sehingga menumbuhkan rasa tidak percaya terhadap petugas kesehatan kemungkinan hal ini akan memberikan dampak negatif terhadap tingkat kepuasan klien di puskesmas yang bersangkutan (Saputra et al., 2020).

## **SIMPULAN**

Administrasi merupakan kegiatan kerjasama rasional yang berperan penting dalam perencanaan, pengembangan, dan pengelolaan kegiatan demi tercapainya efisiensi dan efektivitas, terutama dalam pelayanan kesehatan. Dalam konteks puskesmas, administrasi berfungsi mendukung pelayanan promotif dan preventif untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Namun, mutu pelayanan puskesmas di beberapa daerah masih menghadapi tantangan seperti minimnya sarana, prasarana, dan motivasi pegawai. Penelitian yang diulas

menunjukkan bahwa peran administrasi yang baik, termasuk manajemen kinerja tenaga kesehatan, dapat meningkatkan kepuasan pasien. Faktor-faktor seperti sikap ramah pegawai, kelengkapan sarana, dan pelayanan yang responsif menjadi indikator penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. Meski demikian, masih terdapat masalah seperti kurangnya sosialisasi, keterbatasan stok obat, dan antrian panjang yang menghambat efektivitas layanan. Oleh karena itu, puskesmas perlu memperbaiki kualitas layanan medis dan non-medis melalui pengembangan SDM, sistem informasi yang terintegrasi, serta pengelolaan sarana dan prasarana secara optimal. Kepuasan pasien sebagai indikator mutu pelayanan harus menjadi prioritas utama, karena kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kuantitas kunjungan masyarakat tetapi juga memperkuat reputasi puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Kami selaku penulis mengucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing kami dalam penulisan artikel ini, kami juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang ikut berpartisipasi dalam artikel ini, dan kepada rumah jurnal yang telah membantu dalam penerbitan artikel ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aris Dwi Cahyono. (2021). (Library Research) Peranan Pengembangan Manajemen Kinerja Tenaga Administrasi Kesehatan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 3(2), 28–42. <https://doi.org/10.53599/jip.v3i2.81>
- Fauzi, D. M., & Febriyani, H. D. (2019). *Pondok Aren Kota Tangerang Selatan*. 3(2), 182–192.
- Ishak, M., & Waworuntu, A. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Manajemen ...*, 1(2), 2715–4920. <http://ejournals.umma.ac.id/index.php/brand/article/view/430>
- Lestari, T. R. P. (2018). Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan di Puskesmas Melalui Pendekatan Manajemen Sumberdaya Manusia Kesehatan. *Kajian*, 23(3), 157–174. <http://www.neraca.co.id/article/45094/Tenaga-Medis-di->
- Mustofa, A. dkk. (2020). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat* (Issue October). [file:///D:/RENCANA/Gabungan Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat\\_Revisi.pdf](file:///D:/RENCANA/Gabungan%20Administrasi%20Pelayanan%20Kesehatan%20Masyarakat_Revisi.pdf)
- Nur Azizah & Elvi Murniasih, M. A. (2023). Jurnal Inovasi Kesehatan Adaptif. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 5(128), 71–85.
- Saputra, M. G., Mahfiroh, A. P., Ummah, F., & Rahmawati, N. V. (2020). Identifikasi Mutu Pelayanan Perawatan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Lamongan. *Jurnal Surya*, 12(1), 8–15. <https://doi.org/10.38040/js.v12i1.88>
- Setiawan, I., Urahmah, N., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (n.d.). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas sungai malang kecamatan amuntai tengah kabupaten hulu sungai utara*. 1404–1414.
- Yunike, Y., Tyarini, I. A., Evie, S., Hasni, H., Suswinarto, D. Y., & Suprpto, S. (2023). Quality of Health Services to the Level of Patient Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(1), 183–189. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i1.990>
- Zebua Puteri, C. F. (2023). Peran sistem Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi pada Puskesmas : Studi Literatur. *Scientific Journal of Health*, 1, 1–9.