

The Influence of Administrative Service Quality on Outpatient Satisfaction of General Polyclinic Patients at Summersari Community Health Center

Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Umum Di Puskesmas Summersari

Jauharo^a, Amin Silalahi^b, Harmawan Teguh Saputra^c, Karnadi^d

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas PGRI Argopuro
Jember^{a,b,c,d}

jauharosalsa@gmail.com^a, aminsilalahi79@gmail.com^b, wa0n3.saputra@gmail.com^c,
karnadi68@gmail.com^d

Abstract

This study aims to analyze the effect of administrative service quality on outpatient satisfaction at the general polyclinic of Puskesmas Summersari. The research employed a quantitative approach using a correlational survey method. The population consisted of all general outpatient visits during the period of May–July 2025, totaling 1,300 visits, with a sample of 92 respondents selected through purposive sampling or simple random sampling techniques. The research instrument was a Likert-scale questionnaire (1–5) that had been tested for validity and reliability. Data analysis was conducted using descriptive analysis and simple linear regression. The results indicate that administrative service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction, with a significance value of 0.000 (<0.05). The regression coefficient of 0.831 and the Standardized Coefficient (Beta) value of 0.904 demonstrate a very strong influence. Therefore, improvements in administrative service quality directly contribute to increased outpatient satisfaction at Puskesmas Summersari.

Keywords: Administrative Service Quality, Patient Satisfaction, Outpatients, General Polyclinic, Puskesmas Summersari

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli umum di Puskesmas Summersari. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei korelasional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan poli umum selama periode Mei–Juli 2025 sebanyak 1.300 kunjungan, dengan sampel sebanyak 92 responden yang ditentukan melalui teknik purposive sampling atau simple random sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner skala Likert 1–5 yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan melalui analisis deskriptif dan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Koefisien regresi sebesar 0,831 dan nilai Standardized Coefficient (Beta) sebesar 0,904 menunjukkan pengaruh yang sangat kuat. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan administrasi secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Summersari.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Administrasi, Kepuasan Pasien, Pasien Rawat Jalan, Poli Umum, Puskesmas Summersari

1. Pendahuluan

Kualitas pelayanan administrasi merupakan salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan layanan kesehatan di puskesmas (Utami & Lubis, 2021). Pelayanan administrasi menjadi pintu awal interaksi antara pasien dan fasilitas kesehatan, sehingga berpengaruh terhadap persepsi, pengalaman, serta tingkat kepuasan pasien (Saputra dkk., 2024). Upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, transparan, dan berorientasi pada pengguna layanan, sebagaimana tercantum dalam (Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009).

Sebagai institusi layanan publik, Puskesmas berperan penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan Kesehatan (Sugiyono dkk., 2026). Dalam konteks ini, **pelayanan administrasi** menjadi tahap awal sekaligus gerbang utama yang menentukan pengalaman pertama pasien saat mengakses layanan (Widhiarta & Irawan, 2025). Proses administrasi seperti pendaftaran, input data, validasi BPJS, hingga pengambilan dokumen, harus dilakukan secara cepat, akurat, dan ramah (Cantika & Andarini, 2025). Kualitas layanan pada tahap ini sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan administrasi yang baik, ditandai dengan kecepatan, kejelasan informasi, keramahan petugas, dan keakuratan pencatatan memiliki kontribusi signifikan dalam membentuk persepsi positif pasien (Tarigan, 2019). Namun dalam praktiknya, pelayanan administrasi di banyak fasilitas kesehatan, termasuk Puskesmas, masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan jumlah petugas, antrean panjang, kurangnya pelatihan, dan sistem antrean manual (Erawati dkk., 2025).

Puskesmas Summersari, salah satu Puskesmas yang terletak di kawasan perkotaan Kabupaten Jember. Puskesmas ini memiliki volume kunjungan pasien yang tinggi, khususnya di layanan **rawat jalan poli umum**, yang mencerminkan kompleksitas dan keragaman kebutuhan pasien. Tingginya beban kerja petugas administrasi yang tidak diimbangi dengan sistem kerja yang efisien dapat menyebabkan keluhan seperti waktu tunggu yang lama, kesalahan input data, serta informasi yang tidak jelas. Situasi ini menjadi sinyal bahwa pelayanan administrasi belum optimal dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, penting dilakukan **kajian ilmiah** untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan administrasi di Puskesmas Summersari memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan.

Dengan memahami hubungan antara kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan pasien, Puskesmas dapat meningkatkan mutu layanannya secara menyeluruh, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta menciptakan sistem pelayanan kesehatan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (H. A. Putri dkk., 2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. Seluruh dimensi pelayanan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik baik secara parsial maupun simultan, terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara penelitian (Falesta & Fatoni, 2023) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jarak Kulon Jogoroto. Mayoritas responden menilai kualitas pelayanan administrasi dan tingkat kepuasan masih dalam kategori kurang hingga rendah, sehingga semakin baik kualitas pelayanan administrasi yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Sementara penelitian (Gunawan dkk., 2025) menyoroti bahwa evaluasi program pelatihan peningkatan budaya mutu dan keselamatan pasien serta budaya 5R di Rumah Sakit Universitas Indonesia (RSUI) secara umum berada pada kategori baik berdasarkan Model Kirkpatrick.

Penelitian lain oleh (Nuraini, 2021) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat di Rumah Sakit Umum Daerah Padangsidimpuan. Permasalahan yang ditemukan berupa keterbatasan alat kesehatan, kurangnya kedisiplinan waktu dalam pelayanan, serta viralnya video pasien yang meminta perawatan manusiawi menunjukkan adanya indikasi penurunan mutu layanan yang berdampak pada persepsi pasien. Sementara (Masjadi & Jannah,

2025) menemukan bahwa *patient experience* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit. Seluruh artikel yang dianalisis menunjukkan adanya hubungan positif antara pengalaman pasien yang baik dengan peningkatan kunjungan ulang dan rekomendasi kepada orang lain. Dengan demikian, peningkatan pengalaman pasien menjadi strategi penting dalam membangun loyalitas dan keberhasilan rumah sakit. Sementara (Lestari dkk., 2025) strategi bauran pemasaran (7P) pada Layanan Rawat Jalan Eksekutif di Nirmala Suri Hospital belum optimal dalam mencapai target kunjungan pasien. Meskipun aspek proses, bukti fisik, dan SDM paling diapresiasi, masih terdapat kelemahan pada promosi, ketepatan jadwal dokter, dan fasilitas pendukung. Diperlukan penguatan promosi digital, perbaikan sistem layanan, peningkatan kualitas SDM, dan penambahan fasilitas untuk meningkatkan daya saing dan loyalitas pasien. Penelitian (Laksana & Meirinawati, 2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan publik di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Sumbersari secara umum sudah tergolong baik. Berdasarkan indikator empati, reliabilitas, daya tanggap, dan jaminan, pelayanan dinilai telah berjalan dengan sangat baik dan berkualitas. Namun, pada indikator bukti fisik (*tangibles*) masih terdapat kekurangan, terutama keterbatasan ruang poli dan lahan parkir yang kurang memadai, sehingga dalam kondisi tertentu pelayanan harus memanfaatkan ruang Unit Gawat Darurat. Dengan demikian, meskipun kualitas pelayanan secara keseluruhan sudah baik, perbaikan sarana dan prasarana masih diperlukan untuk mengoptimalkan pelayanan. Sementara (T. Putri & Pradiani, 2023) meneliti pelayanan administrasi dan kepuasan pasien rawat jalan, namun cakupannya tidak secara khusus mengarah pada poli umum. Demikian pula, (Sari & Widiyastuti, 2021) mengkaji kualitas layanan secara umum tanpa membatasi pada aspek administrasi.

Melihat kompleksitas permasalahan tersebut, penelitian ini menjadi sangat penting untuk mengidentifikasi dan mengukur sejauh mana kualitas pelayanan administrasi memengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Sumbersari. Penelitian ini bukan hanya bertujuan akademis, tetapi juga memberikan kontribusi praktis bagi perbaikan sistem pelayanan kesehatan tingkat pertama. Data dan temuan dari penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengambilan kebijakan manajemen internal Puskesmas, serta menjadi rujukan dalam perumusan standar pelayanan administrasi yang lebih baik di masa depan. Berdasarkan telaah tersebut, dapat diidentifikasi adanya kesenjangan penelitian (*research gap*). Sebagian besar studi terdahulu masih mengkaji kualitas layanan administrasi di puskesmas secara umum atau pada unit lain, sementara penelitian yang secara khusus memfokuskan pada poli umum rawat jalan masih sangat terbatas. Padahal, poli umum memiliki karakteristik layanan, volume kunjungan, serta kebutuhan pasien yang berbeda dibandingkan unit lainnya. Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada fokus kajian yang secara spesifik meneliti kualitas layanan administrasi pada unit poli umum di puskesmas serta mengukur pengaruhnya secara langsung terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli umum di Puskesmas Sumbersari. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris yang lebih terarah dalam upaya peningkatan mutu layanan administrasi di poli umum.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei korelasional. Pendekatan ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di poli umum. Melalui desain korelasional, penelitian ini menguji hubungan dan besaran pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen secara statistik. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Sumbersari selama tiga bulan, yaitu dari Mei hingga Juli 2025. Pemilihan lokasi didasarkan pada tingginya jumlah kunjungan pasien rawat jalan poli umum selama periode tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan poli umum di Puskesmas Sumbersari selama periode Mei–Juli 2025, dengan total kunjungan sebanyak 1.300 pasien. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling atau simple random sampling sesuai kebutuhan penelitian, dengan jumlah responden sebanyak 92 orang. Jumlah tersebut dianggap telah memenuhi ketentuan analisis statistik untuk menguji hubungan antarvariabel. Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1–5, yaitu Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Netral (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5). Instrumen penelitian telah melalui uji validitas dan reliabilitas sebelum digunakan dalam pengumpulan data utama.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahapan yang saling berkaitan. Tahap awal adalah persiapan data, di mana seluruh kuesioner yang telah terkumpul terlebih dahulu melalui proses editing untuk memastikan kelengkapan jawaban responden serta meminimalkan kesalahan pengisian. Selanjutnya dilakukan proses coding untuk memudahkan pengolahan data secara kuantitatif. Data yang telah dikodekan kemudian diinput ke dalam perangkat lunak statistik, seperti SPSS atau aplikasi statistik lainnya, disertai dengan pengecekan ulang terhadap konsistensi dan kelayakan data sebelum dianalisis lebih lanjut. Tahap berikutnya adalah uji validitas dan reliabilitas instrumen. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi item-total untuk memastikan setiap butir pertanyaan mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha untuk menilai tingkat konsistensi internal instrumen. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,7$, yang menunjukkan bahwa kuesioner memiliki tingkat keandalan yang baik. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden, seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan frekuensi kunjungan.

Analisis ini juga digunakan untuk memaparkan kondisi variabel kualitas layanan administrasi dan kepuasan pasien berdasarkan nilai rata-rata (mean), median, modus, serta persentase, sehingga diperoleh gambaran umum mengenai persepsi responden. Selanjutnya, analisis inferensial dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian. Uji normalitas, seperti Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-Wilk, digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal. Uji korelasi Pearson atau Spearman dilakukan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan antara kualitas layanan administrasi dan kepuasan pasien. Untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, digunakan analisis regresi linier sederhana atau berganda. Hasil regresi menghasilkan nilai koefisien determinasi (R^2) yang menunjukkan besaran kontribusi kualitas layanan administrasi dalam menjelaskan variasi kepuasan pasien. Signifikansi pengaruh ditentukan berdasarkan nilai p-value

dengan kriteria $p < 0,05$. Tahap akhir adalah interpretasi hasil analisis. Pada tahap ini, peneliti menarik kesimpulan mengenai ada atau tidaknya pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan, serta mengidentifikasi dimensi layanan administrasi yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Pengujian Instrumen

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 83 responden atau pasien. Deskripsi hasil dari kuesioner tersebut dapat dilihat pada tabel rekapitulasi data yang tercantum dalam lampiran. Seluruh data yang telah terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS for windows versi 25.

Hasil Pengujian Validitas

Analisis data dilakukan dengan mengkorelasikan skor masing – masing indikator (Faktor) dengan total skor keseluruhan instrumen. Berdasarkan jumlah sampel sebanyak 100 responden dengan tingkat signifikansi 5%, nilai r -tabel yang digunakan sebesar 0.195. suatu indikator dinyatakan valid apabila nilai *Person Correlation* – nya melebihi angka 0,3. begitupun sebaliknya, jika nilai korelasi dibawah 0,3, maka indikator tersebut dianggap tidak valid dan tidak layak digunakan dalam pengukuran.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Kuisiонер	R Hitung	Kriteria r	Sig	Ket
1	Kualitas Layanan Administrasi (X)				
	Pertanyaan 1	0.793	0,3	0.000	Valid
	Pertanyaan 2	0.898	0,3	0.000	Valid
	Pertanyaan 3	0.902	0,3	0.000	Valid
	Pertanyaan 4	0.865	0,3	0.000	Valid
	Pertanyaan 5	0.895	0,3	0.000	Valid
2	Kepuasan Pasien (Y1)				
	Pertanyaan 1	0.920	0,3	0.000	Valid
	Pertanyaan 2	0.907	0,3	0.000	Valid
	Pertanyaan 3	0.887	0,3	0.000	Valid
	Pertanyaan 4	0.873	0,3	0.000	Valid

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji validitas terhadap kuesioner menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki koefisien korelasi yang valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai korelasi yang secara signifikan lebih besar dari batas minimal yang telah ditetapkan dalam kriteria penelitian, yaitu sebesar 0,3. Dengan demikian, uji validitas mengonfirmasi bahwa seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi standar kelayakan sebagai alat ukur. Instrumen tersebut dinilai mampu mengakses data yang relevan dan layak digunakan karena efektif dalam menggali informasi yang dibutuhkan dalam konteks penelitian.

Hasil Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan mangacu pada nilai koefisien *Cronbach's Alpha*. suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* yang

dihasilkan melebihi nilai batas kritis yang telah ditetapkan. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing – masing variabel disajikan dalam tabel dibawah ini.

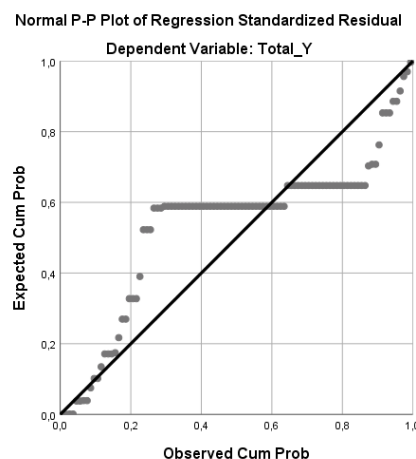
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
1	Kualitas Layanan Administrasi	0.913	0.80-1.00	Sangat Reliabel
2	Kepuasan Pasien	0.903	0.80-1.00	Sangat Reliabel

Menurut Sugiyono (2015) uji reliabilitas merupakan proses untuk menilai sejauh mana suatu instrumen mampu memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan untuk mengukur objek yang sama dalam kondisi yang relatif serupa. Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian ini, variabel Kualitas Layanan Administrasi menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.913 yang berada pada rentang 0.80 sampai 1.00 sehingga dinyatakan sangat reliabel. Variabel kepuasan pasien memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.903 yang berada pada kategori 0.80 sampai 1.00 sehingga termasuk sangat reliabel.. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian memiliki konsistensi internal yang memadai dan layak dijadikan alat pengumpulan data.

Uji Normalitas Data

Menurut Sunyoto (2014) tujuan utama dari uji normalitas adalah memastikan apakah data yang diperoleh memiliki pola distribusi yang sesuai dengan distribusi normal. Salah satu metode yang sering digunakan untuk menilai normalitas adalah dengan menampilkan data dalam bentuk grafik. Terdapat dua pendekatan umum dalam pengujian ini, yaitu dengan menilai rasio *skewness* dan kurtosis, serta melalui bantuan grafik scatterplot dan pengamatan terhadap nilai *Asymp-Sig* yang dihasilkan oleh analisis menggunakan SPSS. Suatu data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansinya berada di atas 0.05. Sebaliknya, jika nilai probabilitas berada di bawah 0.05, maka data dianggap tidak berdistribusi normal. Adapun hasil uji normalitas melalui *p-plot* disajikan sebagai berikut.



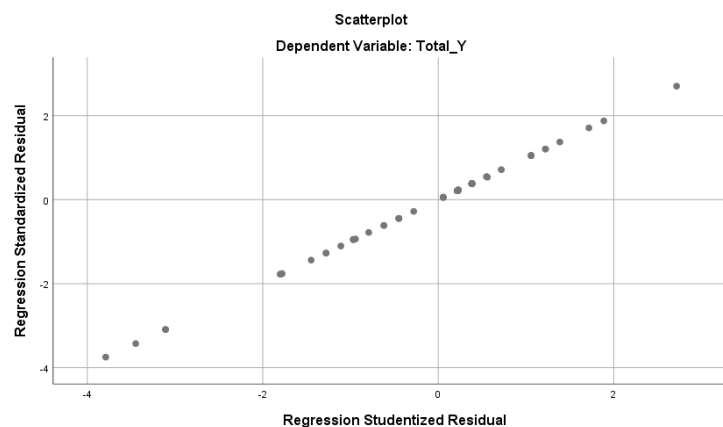
Gambar 1. Hasil Uji Normalitas P-Plot

Merujuk pada kedua gambar di atas, pengujian normalitas data dilakukan dengan menggunakan grafik Normal *P-P Plot*. Hasil visualisasi menunjukkan bahwa titik-titik data tersebar secara merata di sepanjang garis diagonal dan mengikuti

arahnya. Pola sebaran ini menunjukkan bahwa data dalam model regresi terdistribusi secara normal.

Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk memastikan bahwa hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) membentuk pola hubungan yang linear. Asumsi linearitas sangat penting dalam analisis regresi karena model regresi hanya akan memberikan hasil yang valid apabila hubungan antar variabel mengikuti garis lurus atau hubungan yang mendekati linear. Apabila hubungan antar variabel bersifat non-linear, maka koefisien regresi yang dihasilkan dapat menjadi bias dan menghasilkan interpretasi yang keliru. Dalam penelitian dengan satu variabel independen dan dua variabel dependen, pengujian linearitas dilakukan secara terpisah pada hubungan $X \rightarrow Y$ dengan menggunakan *Scatterplot* yang diampilkkan dibawah ini.



Gambar 2. Hasil Uji Linearitas *Scatterplot*

Melihat gambar diatas, hasil *scatterplot* pada model regresi Y menunjukkan bahwa titik-titik data menyebar secara acak dan tidak membentuk pola lengkung tertentu. Pola penyebaran yang acak ini mengindikasikan bahwa hubungan antara variabel independen X dengan variabel dependen Y bersifat linear. Dengan demikian, asumsi linearitas terpenuhi sehingga analisis regresi dapat dilanjutkan.

Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh langsung kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Teknik ini dipilih karena penelitian hanya melibatkan satu variabel bebas sehingga struktur hubungan yang dianalisis bersifat kausal linier. Mengacu pada Sugiyono (2017), regresi linier sederhana merupakan pendekatan yang tepat ketika peneliti ingin mengetahui perubahan nilai variabel dependen akibat perubahan satu satuan pada variabel independen. (Ghozali, 2021) juga menegaskan bahwa regresi linier sederhana cocok diterapkan apabila model penelitian tidak melibatkan lebih dari satu prediktor. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, diperoleh nilai konstanta (a) sebesar $-1,005$ dan koefisien regresi (b) sebesar $0,831$. Dengan demikian, persamaan regresi linier sederhana dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = -1,005 + 0,831X + e$$

Nilai konstanta sebesar $-1,005$ menunjukkan nilai dasar variabel terikat ketika variabel independen dianggap bernilai nol secara matematis. Sementara itu, koefisien

regresi sebesar 0,831 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas layanan administrasi akan meningkatkan nilai variabel terikat sebesar 0,831 satuan. Arah koefisien yang positif menandakan adanya hubungan yang searah antara kualitas layanan administrasi dan variabel dependen. Uji signifikansi pengaruh dilakukan menggunakan uji t dengan hasil sebagai berikut:

$$t_{hitung} = 20,968$$

Nilai tersebut dibandingkan dengan nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi 5%. Dengan derajat kebebasan (df) = n – k, diperoleh:

$$t_{tabel} = 1,989$$

Perbandingan nilai t menunjukkan:

$$t_{hitung} > t_{tabel} \quad 20,968 > 1,989$$

Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,000 menunjukkan:

$$0,000 < 0,05$$

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan administrasi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima dan hipotesis nol ditolak. Nilai Standardized Coefficient (Beta) sebesar 0,904 menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap variabel terikat. Nilai beta yang mendekati satu menandakan bahwa perubahan pada kualitas layanan administrasi memberikan kontribusi yang dominan terhadap perubahan variabel dependen. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan administrasi yang tertata, cepat, dan responsif memiliki peranan penting dalam membentuk hasil yang dirasakan oleh pasien di Puskesmas Summersari.

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli umum di Puskesmas Summersari. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05, sehingga hipotesis penelitian dinyatakan diterima. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien.

Nilai koefisien regresi sebesar 0,831 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas layanan administrasi akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,831 satuan. Selain itu, nilai Standardized Coefficient (Beta) sebesar 0,904 mengindikasikan bahwa pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan pasien tergolong sangat kuat. Arah hubungan yang positif menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan administrasi yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang dirasakan.

Hasil ini selaras dengan teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh (Pohan dkk., 2022) yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna layanan. Temuan penelitian ini juga mendukung model SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Parasuraman dkk., 1988), khususnya pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam konteks Puskesmas Summersari, pelayanan administrasi yang tertata, jelas, dan responsif terbukti memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli umum di Puskesmas Summersari, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan administrasi terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis penelitian diterima. Nilai koefisien regresi sebesar 0,831 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan kualitas layanan administrasi akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,831 satuan. Selain itu, nilai Standardized Coefficient (Beta) sebesar 0,904 menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel tergolong sangat kuat. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan administrasi merupakan determinan penting dalam membentuk kepuasan pasien rawat jalan. Pelayanan administrasi yang profesional, sistematis, dan responsif tidak hanya meningkatkan pengalaman pasien, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat serta mendukung peningkatan mutu layanan kesehatan di Puskesmas Summersari.

5. Daftar Pustaka

- Cantika, M. L. G., & Andarini, S. (2025). Implementasi Sistem Pengelolaan Database Peserta terhadap Meningkatnya Kualitas Pelayanan BPJS Surabaya Karimunjawa. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 6(2), 1841–1846. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v6i2.5436>
- Erawati, L., Sigirowati, B., & Diana, B. A. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sumurgung Kecamatan Palang Kabupaten Tuban. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 11(2), 82–92. <https://doi.org/10.33084/restorica.v11i2.10979>
- Falesta, O. G., & Fatoni, I. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien Di Puskesmas Jarak Kulon Jogoroto. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 10216–10221. <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i6.7772>
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares, Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 untuk peneliti*. Badan Penerbit Undip.
- Gunawan, S., Andrina, K. S., & Suhaeri, M. (2025). Evaluasi Efektivitas Pelatihan Peningkatan Mutu & Keselamatan Pasien (PMKP) di Rumah Sakit Universitas Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 9(2), 126–143. <https://doi.org/10.52643/marsi.v9i2.4233>
- Laksana, B. T., & Meirinawati, M. (2023). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG POLI UMUM DI PUSKESMAS KECAMATAN SUMBERSARI KABUPATEN JEMBER. *Publika*, 2547–2560. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n4.p2547-2560>
- Lestari, T., Purwadhi, P., & Widjaja, Y. R. (2025). Evaluasi Penerapan Marketing Mix 7P pada Layanan Rawat Jalan Eksekutif: Studi Kasus Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo. *Jurnal Pengabdian Nasional (JPN) Indonesia*, 6(3), 615–634. <https://doi.org/10.63447/jpni.v6i3.1501>
- Masjadi, M., & Jannah, S. S. (2025). Dampak Pengalaman Pasien yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Wiraraja Medika : Jurnal Kesehatan*, 15(1), 14–25. <https://doi.org/10.24929/fik.v15i1.4041>
- Nuraini, N. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Padangsidimpuan* [Undergraduate, IAIN Padangsidimpuan]. <https://etd.uinsyahada.ac.id/6546/>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12–40.
- Pohan, H. D. J., Meliala, S. A., & Sulisna, A. (2022). Hubungan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dengan pendaftaran online pada penggunaan aplikasi mobile-JKN. *Jurnal Infokes (Informasi Kesehatan)*, 6(2), 102–108.
- Putri, H. A., Saryadi, S., & Dewi, R. S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(3), 110–116. <https://doi.org/10.14710/jiab.2013.2992>
- Putri, T., & Pradiani, T. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Sebagai Intervening Di Klinik Fast Medika Center. *Bursa: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 1–17.
- Saputra, A., Hajar, S., & Sari, M. T. (2024). Analisis Kebijakan Kesehatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kota Medan. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(02), 210–227. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v15i02.10182>
- Sari, D. L., & Widiyastuti, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan di UPT Puskesmas Wonotirto). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 6(1), 93–100.
- Sugiyono, Qoyimah, I., & Arifin, M. F. (2026). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Dan Citra Puskesmas Dalam Penyelenggaraan Layanan JKN Di Kabupaten Tuban. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 8(1), 2533–2540. <https://doi.org/10.61878/bnj.v8i1.433>
- Tarigan, E. A. (2019). *Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe* [Skripsi, Universitas Quality]. <http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/426/>
- Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Legis. No. 25 (2009).
- Utami, S. N., & Lubis, S. (2021). Efektivitas Akreditasi Puskesmas Terhadap Kualitas Puskesmas Medan Helvetia. *JURNAL PUBLIK REFORM*, 8(2), 10–21. <https://doi.org/10.46576/jpr.v8i2.1658>
- Widhiarta, F., & Irawan, Y. (2025). Pengembangan Sistem Check-in Anjungan Pendaftaran Mandiri untuk Meningkatkan Akses Layanan Pasien di RSUD RAA Soewondo Pati. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bhinneka*, 4(2), 1625–1634. <https://doi.org/10.58266/jpmb.v4i2.689>