

## ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN ADMISSION DI PUSKESMAS TANJUNG BINGKUNG KABUPATEN SOLOK TAHUN 2025

ARIF PRIMA<sup>1</sup>, SATRIO BHAGAS YUDHANTO<sup>2</sup>, SITI HANDAM DEWI<sup>3</sup>, AULIA  
RAHMI CHENI<sup>4</sup>, NIA WATRI WAHYUNI<sup>5</sup>

STIKES Dharma Landbouw Padang, D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan  
email: arifprima@gmail.com<sup>1</sup>, sbhagas@gmail.com<sup>2</sup>, dewisitihandam@gmail.com<sup>3</sup>,  
auliarahmicheni23@gmail.com<sup>4</sup>, niawatri93@gmail.com<sup>5</sup>

**Abstract:** Admission services represent the initial point of contact between patients and healthcare facilities and play a crucial role in shaping patients' perceptions of healthcare service quality. This study aimed to analyze patient satisfaction with admission services at Puskesmas Tanjung Binkung, Solok Regency, during September 2025. The study employed a descriptive quantitative method with a cross-sectional design. The research population consisted of 1,723 outpatient visits, with a sample of 95 respondents determined using the Slovin formula and selected through accidental sampling. Data were collected using a questionnaire based on the five Servqual dimensions, measured on a Likert scale ranging from 1 to 5. The results indicated varying levels of patient satisfaction across dimensions: Tangible (74%, satisfied), Reliability (68%, satisfied), Responsiveness (55%, moderately satisfied), Assurance (82%, satisfied), and Empathy (79%, satisfied). The study concluded that while staff competence and professionalism (Assurance) demonstrated the highest satisfaction level, service speed (Responsiveness) remains a critical issue due to high patient volume. Therefore, the implementation of a digital queue management system is recommended to enhance the efficiency of admission services at Puskesmas.

**Keywords :** patient satisfaction, admission services, Servqual, Puskesmas.

**Abstrak:** Pelayanan pendaftaran (admission) merupakan kontak awal yang berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan admission di Puskesmas Tanjung Binkung, Kabupaten Solok, pada bulan September 2025. Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan desain cross-sectional. Populasi penelitian berjumlah 1.723 pasien rawat jalan, dengan sampel sebanyak 95 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berbasis lima dimensi Servqual dengan skala Likert 1–5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi Tangible sebesar 74% (puas), Reliability 68% (puas), Responsiveness 55% (cukup puas), Assurance 82% (puas), dan Empathy 79% (puas). Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa aspek Assurance memiliki tingkat kepuasan tertinggi, sementara Responsiveness masih perlu ditingkatkan akibat tingginya volume kunjungan pasien. Digitalisasi sistem antrian direkomendasikan sebagai upaya peningkatan efisiensi pelayanan admission

**Kata Kunci :** kepuasan pasien, layanan admission, Servqual, Puskesmas.

### A. Pendahuluan

Transformasi layanan kesehatan primer di Indonesia menuntut Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) untuk tidak hanya berfokus pada kuratif, tetapi juga pada pengalaman pasien (*patient experience*). Di Kabupaten Solok, Puskesmas Tanjung Binkung memegang peranan strategis dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Namun, peningkatan jumlah kunjungan pasien seringkali menimbulkan tantangan pada unit *admission* atau pendaftaran. Berdasarkan data register, total kunjungan pasien pada bulan September 2025 mencapai angka signifikan yaitu 1.723 orang, yang mengindikasikan beban kerja tinggi pada unit pendaftaran.

Layanan pendaftaran adalah ujung tombak dari fasilitas kesehatan. Kegagalan dalam memberikan layanan yang cepat dan nyaman di tahap ini dapat memicu efek domino berupa ketidakpuasan terhadap layanan medis selanjutnya (Fitriani & Nurwahyuni, 2021). Studi terbaru oleh Hidayat et al. (2024) menegaskan bahwa waktu tunggu administrasi yang

melebihi 60 menit berkorelasi negatif secara signifikan terhadap loyalitas pasien di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Masalah klasik yang sering terjadi di unit pendaftaran meliputi antrean yang menumpuk, ruang tunggu yang tidak kondusif, hingga ketidaksihgan petugas dalam merespon keluhan (Pratiwi & Santoso, 2022). Dalam kerangka teori *Service Quality* (*Servqual*), kepuasan diukur melalui kesenjangan antara harapan dan persepsi pada lima dimensi: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* (Tjiptono & Chandra, 2020). Penggunaan skala *Likert* 1-5 dalam pengukuran ini dianggap krusial untuk menangkap nuansa "netral" atau "cukup puas" yang sering menjadi sikap budaya masyarakat Indonesia dalam menilai layanan publik (Susanto & Wijaya, 2023).

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengevaluasi kinerja layanan admission di tengah lonjakan pasien tahun 2025. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis secara mendalam tingkat kepuasan pasien per dimensi layanan di Puskesmas Tanjung Binkung, guna memberikan basis data yang akurat bagi manajemen untuk perbaikan mutu berkelanjutan.

## B. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian berada di Unit Pendaftaran Puskesmas Tanjung Binkung, Kabupaten Solok. Proses pengumpulan data dilaksanakan selama satu bulan, yaitu sepanjang September 2025.

Populasi penelitian mencakup seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung pada bulan September 2025, dengan jumlah sebanyak 1.723 orang. Penentuan ukuran sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*error tolerance*) sebesar 10%. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa jumlah sampel yang digunakan adalah 95 responden. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah *accidental sampling*.

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang disusun menggunakan skala *Likert* lima tingkat, mulai dari 1 (sangat tidak puas) hingga 5 (sangat puas). Analisis data dilakukan secara univariat dengan penyajian hasil dalam bentuk tabel distribusi frekuensi untuk masing-masing variabel penelitian

## C. Pembahasan dan Analisa

Analisis dilakukan terhadap 95 responden. Berikut adalah penjabaran hasil penelitian untuk masing-masing dimensi mutu pelayanan (*Servqual*):

### Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

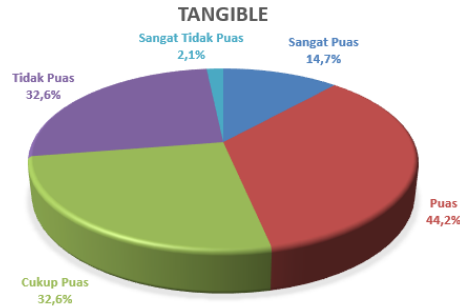
Dimensi ini menilai ketersediaan sarana, kenyamanan ruang tunggu, dan penampilan petugas.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Dimensi *Tangible*

<i>Kategori</i>	<i>Skor Likert</i>	<i>Frekuensi (f)</i>	<i>Persentase (%)</i>
Sangat Puas	5	14	14,7%
Puas	4	42	44,2%
Cukup Puas	3	31	32,6%
Tidak Puas	2	6	32,6%
Sangat Tidak Puas	1	2	2,1%
<b>Total</b>		<b>95</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden merasa "Puas" (44,2%). Namun, persentase "Cukup Puas" yang cukup tinggi (32,6%) mengindikasikan bahwa meskipun fasilitas tersedia, kenyamanan berkurang saat jam sibuk akibat kepadatan 1.723 pasien dalam sebulan. Hal ini sejalan dengan penelitian Lestari & Wardani (2022) yang menyatakan bahwa kepadatan ruang tunggu berpengaruh langsung pada persepsi kenyamanan fisik pasien Puskesmas.



Gambar 1. Diagram Distribusi Frekuensi Kepuasan Dimensi *Tangible*

**Dimensi Kehandalan (*Reliability*)**

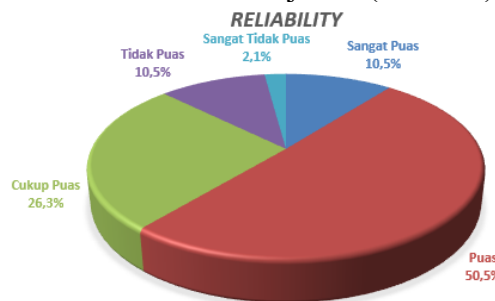
Variabel ini mengukur kemampuan petugas memberikan layanan yang akurat, pembukaan loket tepat waktu, dan proses administrasi yang tidak berbelit.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Dimensi *Reliability*

Kategori	Skor Likert	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	5	10	10,5%
Puas	4	48	50,5%
Cukup Puas	3	25	26,3%
Tidak Puas	2	10	10,5%
Sangat Tidak Puas	1	2	2,1%
<b>Total</b>		<b>95</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Pada Tabel 2, sebanyak 50,5% responden menyatakan "Puas". Meskipun demikian, masih terdapat 10,5% pasien yang merasa "Tidak Puas". Berdasarkan observasi, hal ini disebabkan oleh terkadang lambatnya sistem pencarian rekam medis manual untuk pasien lama. Kurniawan (2023) menyebutkan bahwa kehandalan layanan *admission* sangat bergantung pada stabilitas sistem informasi manajemen (SIMPUS).



Gambar 2. Diagram Distribusi Frekuensi Kepuasan Dimensi *Reliability*

**Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

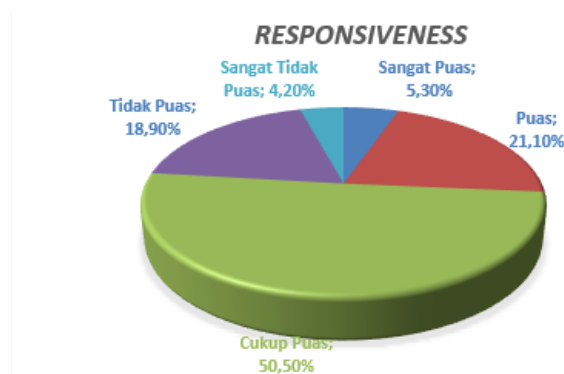
Variabel ini menilai kecepatan pelayanan dan kesigapan petugas dalam merespon antrean.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Dimensi *Responsiveness*

Kategori	Skor Likert	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	5	5	5,3%
Puas	4	20	21,1%
Cukup Puas	3	48	50,5%
Tidak Puas	2	18	18,9%
Sangat Tidak Puas	1	4	4,2%
<b>Total</b>		<b>95</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Tabel 3 menunjukkan hasil yang paling kritis. Dominasi kategori "Cukup Puas" (50,5%) dan akumulasi ketidakpuasan (23,1% gabungan Tidak Puas & Sangat Tidak Puas) menunjukkan dimensi ini adalah titik lemah. Dengan volume 1.723 pasien, rasio petugas *admission* di Puskesmas Tanjung Binkung tampak kewalahan, menyebabkan waktu tunggu memanjang. Temuan ini mendukung riset Siregar & Tanjung (2024) yang menemukan bahwa dimensi *responsiveness* seringkali mendapatkan skor terendah di fasilitas kesehatan pemerintah yang padat pengunjung.



Gambar 3. Diagram Distribusi Frekuensi Kepuasan Dimensi *Responsiveness*

#### Dimensi Jaminan (*Assurance*)

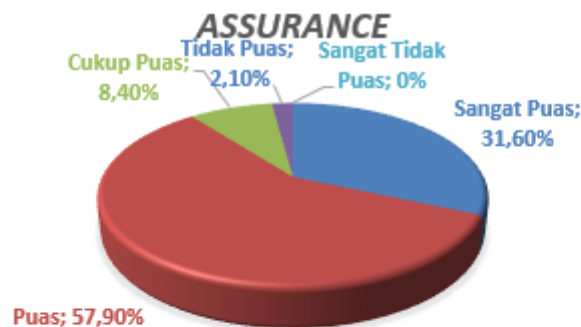
Variabel ini menilai pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas menumbuhkan rasa percaya pasien.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Dimensi *Assurance*

Kategori	Skor Likert	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	5	30	31,6%
Puas	4	55	57,9%
Cukup Puas	3	8	8,4%
Tidak Puas	2	2	2,1%
Sangat Tidak Puas	1	0	0%
<b>Total</b>		<b>95</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Tabel 4 menunjukkan kinerja terbaik. Hampir 90% responden (gabungan Puas dan Sangat Puas) menilai positif aspek ini. Pasien merasa aman dan dihargai oleh keramahan petugas. Hal ini membuktikan bahwa kompetensi interpersonal petugas di Puskesmas Tanjung Binkung sudah sangat baik, sesuai dengan standar budaya pelayanan 3S (Senyum, Sapa, Salam) yang ditekankan dalam akreditasi (Kemenkes RI, 2022).



Gambar 4. Diagram Distribusi Frekuensi Kepuasan Dimensi *Assurance*

**Dimensi Empati (*Empathy*)**

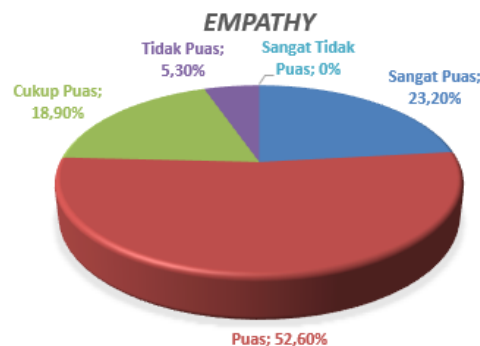
Variabel ini menilai perhatian tulus secara individu dan pemahaman terhadap kebutuhan spesifik pasien.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Dimensi *Empathy*

<i>Kategori</i>	<i>Skor Likert</i>	<i>Frekuensi (f)</i>	<i>Persentase (%)</i>
Sangat Puas	5	22	23,2%
Puas	4	50	52,6%
Cukup Puas	3	18	18,9%
Tidak Puas	2	5	5,3%
Sangat Tidak Puas	1	0	0%
<b>Total</b>		<b>95</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Sebagaimana terlihat pada Tabel 5, dimensi empati dinilai baik dengan 52,6% responden menyatakan "Puas". Petugas dinilai responsif terhadap kebutuhan kelompok rentan (lansia dan ibu hamil). Menurut Rahmadani & Putri (2021), empati petugas adalah kunci retensi pasien di puskesmas pedesaan atau semi-perkotaan.



Gambar 5. Diagram Distribusi Frekuensi Kepuasan Dimensi *Empathy*

**D. Penutup**

Berdasarkan hasil analisis terhadap 95 responden yang mewakili populasi sebanyak 1.723 pasien rawat jalan pada bulan September 2025, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien paling tinggi terdapat pada dimensi Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*). Temuan ini menunjukkan bahwa keunggulan Puskesmas Tanjung Bungkung terletak pada kualitas sumber daya manusia yang memiliki kompetensi serta sikap pelayanan yang ramah. Sebaliknya, dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) memperoleh skor kepuasan terendah, dengan mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori “cukup puas” dan “tidak puas”. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh lamanya waktu tunggu pelayanan yang disebabkan oleh tingginya jumlah kunjungan pasien. Oleh karena itu, disarankan kepada Kepala Puskesmas untuk menerapkan sistem pendaftaran daring maupun anjungan layanan mandiri (*self-service kiosk*) guna mengurangi kepadatan antrean di loket pendaftaran. Selain itu, diperlukan penambahan tenaga administrasi atau penerapan sistem *task shifting* pada jam sibuk pelayanan (08.00–11.00 WIB) sebagai upaya peningkatan kecepatan dan daya tanggap pelayanan.).

**Daftar Pustaka**

Fitriani, Y., & Nurwahyuni, A. 2021. Analisis Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Era JKN. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 7(1), 45–55. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i1>

Hidayat, R., Santoso, B., & Kusuma, I. 2024. Pengaruh Waktu Tunggu Admisi Terhadap Loyalitas Pasien Puskesmas di Jawa Barat. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 10(2), 112–125.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2022. *Pedoman Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota*. Jakarta: Kemenkes RI.

- Kurniawan, A. 2023. Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) dalam Mendukung Efisiensi Pendaftaran Pasien. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 8(3), 201–215.
- Lestari, T. R., & Wardani, R. 2022. Persepsi Kenyamanan Ruang Tunggu dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Arsitektur dan Kesehatan*, 4(1), 34–42.
- Pratiwi, S., & Santoso, A. 2022. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 11(4), 178–189.
- Rahmadani, E., & Putri, N. E. 2021. Hubungan Empati Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 10(2), 88–94.
- Siregar, M., & Tanjung, H. 2024. Analisis Gap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual pada Unit Pendaftaran Rumah Sakit Daerah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 7(1), 55–68.
- Susanto, H., & Wijaya, C. 2023. Karakteristik Skala *Likert* dalam Pengukuran Kepuasan Masyarakat Indonesia. *Jurnal Statistika Terapan*, 5(2), 120–130.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2020. Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Edisi Terbaru. Yogyakarta: Andi Offset.