

DETERMINAN KEPUASAN PASIEN DALAM ANTRIAN PELAYANAN DI PUSKESMAS GLUMPANG BARO KABUPATEN PIDIE

*Determinants of Patient Satisfaction in Service Queues at Glumpang Baro
Community Health Center, Pidie Regency*

Nurul Asma*¹, Chairanisa Anwar²

¹ Universitas Ubudiyah Indonesia, Jl, Alue Naga Desa Tibang Kecamatan Syiah Kuala Banda Aceh, Indonesia

² Universitas Ubudiyah Indonesia, Jl, Alue Naga Desa Tibang Kecamatan Syiah Kuala Banda Aceh, Indonesia

*Koresponding Penulis: nurulasma2024@gmail.com ; chaira.anwar@uui.ac.id

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di puskesmas. Selain pelayanan medis, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh aspek nonmedis seperti sikap petugas, ketersediaan informasi, dan efisiensi proses administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sikap petugas, ketersediaan informasi, dan efisiensi proses administrasi terhadap kepuasan pasien dalam antrian di Puskesmas Glumpang Baro Kabupaten Pidie. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik observasional melalui pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian berjumlah 120 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan uji Chi-Square pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 76 responden (63,3%) merasa puas terhadap pelayanan antrian. Sebagian besar responden menilai sikap petugas baik (60,8%), ketersediaan informasi memadai (58,3%), dan proses administrasi efisien (60,0%). Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara sikap petugas dengan kepuasan pasien ($p=0,001$), ketersediaan informasi dengan kepuasan pasien ($p=0,047$), serta efisiensi proses administrasi dengan kepuasan pasien ($p=0,000$). Variabel efisiensi proses administrasi memiliki hubungan yang paling kuat dengan kepuasan pasien. Disimpulkan bahwa sikap petugas, ketersediaan informasi, dan efisiensi proses administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam antrian. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pada ketiga aspek tersebut perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: kepuasan pasien, sikap petugas, ketersediaan informasi, efisiensi administrasi, puskesmas.

Abstract

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of healthcare services at community health centers (Puskesmas). In addition to medical services, patient satisfaction is also influenced by non-medical aspects such as staff attitudes, availability of information, and the efficiency of administrative processes. This study aimed to determine the influence of staff attitudes, information availability, and administrative process efficiency on patient satisfaction with queuing services at Glumpang Baro Community Health Center, Pidie Regency. This study employed a quantitative method with an observational analytic design using a *cross-sectional* approach. The sample consisted of 120 respondents selected through *accidental sampling*. Data were collected using questionnaires and analyzed using the Chi-Square test with a 95% confidence level ($\alpha = 0.05$). The results showed that 76 respondents (63.3%) were satisfied with the queuing service. Most respondents perceived staff attitudes as good (60.8%), information availability as adequate (58.3%), and administrative processes as efficient (60.0%). The analysis revealed significant relationships between staff attitudes and patient satisfaction ($p = 0.001$), information availability and patient satisfaction ($p = 0.047$), and administrative process efficiency and patient satisfaction ($p = 0.000$). Administrative process efficiency showed the strongest association with patient satisfaction. In conclusion, staff attitudes, information availability, and administrative process efficiency significantly influence patient satisfaction with queuing services. Therefore, improving service quality in these three aspects is essential to enhance patient satisfaction.

Keywords: *patient satisfaction, staff attitudes, information availability, administrative efficiency, community health center.*

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan, puskesmas dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan karena mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima selama proses pelayanan berlangsung. Tingginya tingkat kepuasan pasien dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan serta mendorong pemanfaatan layanan kesehatan secara berkelanjutan (Rahayu et al., 2025).

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, proses antrian merupakan salah satu tahapan yang sering menjadi perhatian pasien. Lamanya waktu tunggu, kurangnya informasi mengenai alur pelayanan, serta proses administrasi yang dianggap rumit dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh pelayanan medis, tetapi juga oleh kualitas pelayanan nonmedis yang meliputi sikap petugas, kejelasan informasi, dan efisiensi administrasi. Faktor-faktor tersebut menjadi bagian penting dari pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan (Hartawan & Keni, 2025).

Sikap petugas merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Petugas administrasi dan tenaga kesehatan merupakan pihak yang pertama kali berinteraksi dengan pasien sehingga perilaku, keramahan, kesopanan, empati, dan kemampuan komunikasi petugas dapat membentuk kesan awal terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Anggraini et al. (2025) menunjukkan bahwa sikap petugas administrasi yang baik berkontribusi dalam membangun kepercayaan serta meningkatkan persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Selain itu, sikap petugas yang responsif dan komunikatif dapat membantu mengurangi ketidaknyamanan pasien selama menunggu pelayanan (Anggraini et al., 2025).

Ketersediaan informasi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, jadwal pelayanan, serta estimasi waktu tunggu dapat membantu pasien memahami alur pelayanan yang sedang dijalani. Kurangnya informasi sering kali menyebabkan kebingungan, ketidakpastian, dan ketidakpuasan pasien selama berada dalam fasilitas kesehatan. Penelitian Milenia et al. (2026) menunjukkan bahwa ketepatan dan kejelasan informasi administrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap proses pelayanan yang diberikan.

Selain sikap petugas dan ketersediaan informasi, efisiensi proses administrasi juga menjadi aspek yang sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Proses administrasi yang cepat, sederhana, dan terorganisasi dengan baik dapat mengurangi waktu tunggu pasien serta meningkatkan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Sebaliknya, prosedur administrasi yang berbelit-belit dan lambat dapat menimbulkan keluhan serta menurunkan tingkat kepuasan pasien. Penelitian Zebua dan Bangun (2025) menunjukkan bahwa dimensi kehandalan, daya tanggap, dan kualitas pelayanan administrasi memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.

Perkembangan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan juga mendorong peningkatan efisiensi administrasi melalui penerapan sistem digital, pendaftaran online, dan rekam medis elektronik. Penerapan teknologi tersebut terbukti mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, akurasi data, serta kenyamanan pasien dalam memperoleh layanan kesehatan. Penelitian Lastari et al. (2025) menemukan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Suryani et al. (2025) yang menyatakan bahwa digitalisasi sistem informasi administrasi kesehatan berhubungan dengan peningkatan kepuasan pasien melalui percepatan proses pelayanan dan kemudahan akses informasi.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi, sikap petugas, dan efektivitas komunikasi memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Penelitian di Puskesmas Kuta Alam menunjukkan bahwa sikap petugas kesehatan memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan pasien ($p = 0,007$), di samping faktor pengalaman pasien dan interaksi personal lainnya (Ariffa et al., 2025). Namun demikian, permasalahan terkait antrian pelayanan, keterbatasan informasi, dan efisiensi administrasi masih sering ditemukan pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, termasuk puskesmas.

Puskesmas Glumpang Baro Kabupaten Pidie merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan primer yang melayani masyarakat dengan jumlah kunjungan yang cukup tinggi. Meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan menuntut puskesmas untuk memberikan pelayanan yang cepat, ramah, informatif, dan efisien. Apabila pelayanan administrasi dan manajemen antrian tidak berjalan secara optimal, maka dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengetahui pengaruh sikap petugas, ketersediaan informasi, dan efisiensi proses administrasi terhadap kepuasan pasien dalam antrian pelayanan di Puskesmas Glumpang Baro Kabupaten Pidie.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan, khususnya pada aspek pelayanan administrasi dan manajemen antrian, sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain analitik observasional melalui pendekatan *cross-sectional*. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis pengaruh sikap petugas, ketersediaan informasi, dan efisiensi proses administrasi terhadap kepuasan pasien dalam antrian pelayanan di Puskesmas Glumpang Baro Kabupaten Pidie. Desain *cross-sectional* memungkinkan pengukuran variabel independen dan dependen dilakukan pada waktu yang bersamaan sehingga dapat memberikan gambaran hubungan antarvariabel secara efisien (Zebua & Bangun, 2025).

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Glumpang Baro Kabupaten Pidie pada bulan Januari sampai dengan Mei tahun 2026. Lokasi penelitian dipilih karena puskesmas tersebut merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang melayani masyarakat dalam jumlah cukup besar sehingga memiliki dinamika pelayanan administrasi dan antrian yang beragam.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan kunjungan dan mengikuti proses antrian pelayanan di Puskesmas Glumpang Baro selama periode penelitian. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu responden yang ditemui secara langsung pada saat penelitian berlangsung dan memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Teknik ini banyak digunakan dalam penelitian kepuasan pasien karena memungkinkan peneliti memperoleh data dari pasien yang baru saja menerima pelayanan sehingga pengalaman yang dirasakan masih relevan dan aktual (Khairunnisa et al., 2025; Azzahra et al., 2025).

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi pasien yang berusia minimal 17 tahun, telah menyelesaikan seluruh proses pelayanan administrasi dan antrian, serta bersedia menjadi responden dengan menandatangani lembar persetujuan penelitian (*informed consent*). Adapun kriteria eksklusi meliputi pasien yang berada dalam kondisi gawat darurat, pasien yang mengalami gangguan komunikasi, serta responden yang mengisi kuesioner secara tidak lengkap.

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas sikap petugas, ketersediaan informasi, dan efisiensi proses administrasi, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien dalam antrian pelayanan. Sikap petugas diukur berdasarkan persepsi pasien terhadap keramahan, kesopanan, empati, dan responsivitas petugas selama memberikan pelayanan. Ketersediaan informasi diukur berdasarkan kejelasan informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, dan informasi terkait antrian. Efisiensi proses administrasi diukur berdasarkan persepsi pasien terhadap kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur, serta ketepatan proses administrasi. Kepuasan pasien diukur berdasarkan tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diterima selama proses antrian berlangsung.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan teori kualitas pelayanan kesehatan serta hasil penelitian terdahulu mengenai kepuasan pasien. Kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen dilakukan uji validitas dan reliabilitas kepada minimal 30 responden yang memiliki karakteristik serupa dengan populasi penelitian. Instrumen

dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi item lebih besar dari nilai r tabel, sedangkan reliabilitas instrumen ditentukan berdasarkan nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70$ (Trisutrisno, 2025).

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden yang telah menyelesaikan proses pelayanan di Puskesmas Glumpang Baro. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi puskesmas, laporan kunjungan pasien, profil puskesmas, dan sumber lain yang mendukung pelaksanaan penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi masing-masing variabel penelitian dalam bentuk frekuensi, persentase, rata-rata, dan standar deviasi. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menggunakan uji statistik yang sesuai dengan jenis dan distribusi data. Selanjutnya, analisis multivariat dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh sikap petugas, ketersediaan informasi, dan efisiensi proses administrasi secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pasien. Variabel dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan apabila nilai p -value $< 0,05$ (Usmiasari et al., 2024; Pauziah & Satya, 2025).

Penelitian ini dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian kesehatan. Sebelum penelitian dilakukan, peneliti memperoleh izin dari pihak Puskesmas Glumpang Baro Kabupaten Pidie serta persetujuan dari komite etik penelitian kesehatan yang berwenang. Seluruh responden diberikan penjelasan mengenai tujuan, manfaat, dan prosedur penelitian sebelum memberikan persetujuan untuk berpartisipasi. Identitas responden dijaga kerahasiaannya dan seluruh data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Glumpang Baro Kabupaten Pidie dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh sikap petugas, ketersediaan informasi, dan efisiensi proses administrasi terhadap kepuasan pasien dalam antrian. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 120 pasien yang memperoleh pelayanan di Puskesmas Glumpang Baro Kabupaten Pidie.

Analisa Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan persentase masing-masing variabel penelitian.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi

No	Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Kepuasan Pasien		
	Puas	76	63.3
	Tidak Puas	44	36.7
2.	Sikap Petugas		
	Baik	73	60.8
	Cukup Baik	47	39.2
3.	Ketersediaan Informasi		
	Memadai	70	58.3
	Kurang Memadai	50	41.7
4.	Efisiensi Proses Administrasi		
	Efisien	72	60.0
	Belum Efisien	48	40.0
Total		120	100

Berdasarkan Tabel 1. diketahui bahwa dari 120 responden, sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan antrian di Puskesmas Glumpang Baro Kabupaten Pidie yaitu sebanyak 76 responden (63,3%). Sementara itu, responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 44 responden (36,7%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki tingkat kepuasan yang baik terhadap pelayanan antrian yang diberikan oleh pihak puskesmas.

Tabel di atas diketahui sebagian besar responden menilai sikap petugas dalam kategori baik yaitu sebanyak 73 responden (60,8%). Sedangkan responden yang menilai sikap petugas cukup baik sebanyak 47 responden (39,2%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memberikan penilaian positif terhadap sikap petugas selama memberikan pelayanan di puskesmas.

Tabel di atas sebanyak 70 responden (58,3%) menyatakan bahwa ketersediaan informasi yang diberikan petugas sudah memadai. Sementara itu, sebanyak 50 responden (41,7%) menyatakan bahwa ketersediaan informasi masih kurang memadai. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien telah memperoleh informasi yang cukup terkait prosedur dan pelayanan yang tersedia di puskesmas.

Berdasarkan Tabel diketahui sebanyak 72 responden (60,0%) menilai bahwa proses administrasi sudah efisien, sedangkan sebanyak 48 responden (40,0%) menilai bahwa proses administrasi belum efisien. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai proses administrasi yang diterapkan di Puskesmas Glumpang Baro Kabupaten Pidie telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan kemudahan dalam pelayanan.

Analisa Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui pengaruh sikap petugas, ketersediaan informasi, dan efisiensi proses administrasi terhadap kepuasan pasien dalam antrian di Puskesmas Glumpang Baro Kabupaten Pidie menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$).

Tabel 2. Hubungan Variabel Independen dengan Variabel Dependen

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		P-Value
	Puas		Tidak Puas		N		
	f	%	f	%			
Sikap Petugas							
1. Baik	55	45.8	18	15.0	73	60.8	0.001
2. Cukup Baik	21	17.5	26	21.7	47	39.2	
Ketersediaan Informasi							
1. Memadai	50	41.7	20	16.7	70	58.3	0.047
2. Kurang Memadai	26	21.7	24	20.0	50	41.7	
Efisiensi	Proses						
Administrasi							
1. Efisien	58	48.3	14	11.7	72	60.0	0.000
2. Belum Efisien	18	15.0	30	25.0	48	40.0	

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa dari 73 responden yang menilai sikap petugas baik, sebanyak 55 responden (45,8%) merasa puas dan 18 responden (15,0%) merasa tidak puas. Sedangkan dari 47 responden yang menilai sikap petugas cukup baik, sebanyak 21 responden (17,5%) merasa puas dan 26 responden (21,7%) merasa tidak puas. Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai p-value = 0,001 ($p < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sikap petugas dengan kepuasan pasien dalam antrian di Puskesmas Glumpang Baro Kabupaten Pidie.

Selanjutnya, pada variabel ketersediaan informasi, dari 70 responden yang menyatakan informasi yang diberikan petugas memadai, sebanyak 50 responden (41,7%) merasa puas dan 20 responden (16,7%) merasa tidak puas. Sementara itu, dari 50 responden yang menyatakan informasi kurang memadai, sebanyak 26 responden (21,7%) merasa puas dan 24 responden (20,0%) merasa tidak puas. Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai p-value = 0,047 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara ketersediaan informasi dengan kepuasan pasien dalam antrian di Puskesmas Glumpang Baro Kabupaten Pidie.

Pada variabel efisiensi proses administrasi, dari 72 responden yang menilai proses administrasi efisien, sebanyak 58 responden (48,3%) merasa puas dan 14 responden (11,7%) merasa tidak puas. Sedangkan dari 48 responden yang menilai proses administrasi belum efisien, sebanyak 18 responden (15,0%) merasa puas dan 30 responden (25,0%) merasa tidak puas. Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai p-value = 0,000 ($p < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan

antara efisiensi proses administrasi dengan kepuasan pasien dalam antrian di Puskesmas Glumpang Baro Kabupaten Pidie.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap petugas, ketersediaan informasi, dan efisiensi proses administrasi memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien dalam antrian di Puskesmas Glumpang Baro Kabupaten Pidie. Dari ketiga variabel tersebut, efisiensi proses administrasi memiliki hubungan yang paling kuat terhadap kepuasan pasien, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang paling kecil ($p\text{-value} = 0,000$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin efisien proses administrasi yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh sikap petugas, ketersediaan informasi, dan efisiensi proses administrasi terhadap kepuasan pasien dalam antrian di Puskesmas Glumpang Baro Kabupaten Pidie yang dilakukan terhadap 120 responden, diperoleh bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan antrian yang diberikan, yaitu sebanyak 76 responden (63,3%), sedangkan 44 responden (36,7%) menyatakan tidak puas.

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai sikap petugas dalam kategori baik, yaitu sebanyak 73 responden (60,8%), sedangkan 47 responden (39,2%) menilai sikap petugas cukup baik. Pada variabel ketersediaan informasi, sebanyak 70 responden (58,3%) menyatakan bahwa informasi yang diberikan petugas sudah memadai, sedangkan 50 responden (41,7%) menyatakan informasi yang tersedia masih kurang memadai. Sementara itu, pada variabel efisiensi proses administrasi, sebanyak 72 responden (60,0%) menilai bahwa proses administrasi telah berjalan secara efisien dan 48 responden (40,0%) menilai proses administrasi belum efisien.

Berdasarkan hasil analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square, diperoleh bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sikap petugas dengan kepuasan pasien dalam antrian di Puskesmas Glumpang Baro Kabupaten Pidie dengan nilai $p\text{-value}$ sebesar 0,001 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik sikap petugas dalam memberikan pelayanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Selain itu, ketersediaan informasi juga memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value}$ sebesar 0,047 ($p < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa informasi yang jelas, lengkap, dan mudah dipahami dapat meningkatkan kepuasan pasien selama menjalani proses pelayanan dan antrian di puskesmas.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa efisiensi proses administrasi memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value}$ sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Responden yang menilai proses administrasi efisien cenderung lebih puas dibandingkan responden yang menilai proses administrasi belum efisien. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan administrasi, dan waktu tunggu yang lebih singkat merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa sikap petugas, ketersediaan informasi, dan efisiensi proses administrasi berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien dalam antrian di Puskesmas Glumpang Baro Kabupaten Pidie. Dari ketiga variabel tersebut, efisiensi proses administrasi merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui perbaikan proses administrasi, peningkatan sikap profesional petugas, dan penyediaan informasi yang memadai perlu terus dilakukan guna meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Glumpang Baro Kabupaten Pidie.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, Puskesmas Glumpang Baro Kabupaten Pidie diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam aspek sikap petugas, ketersediaan informasi, dan efisiensi proses administrasi. Petugas perlu mempertahankan sikap yang ramah, sopan, dan responsif dalam melayani pasien, serta memastikan informasi terkait prosedur pelayanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami. Selain itu, perbaikan dan penyederhanaan proses administrasi perlu terus dilakukan untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan pasien selama berada dalam antrian.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian dengan jumlah responden yang lebih besar dan menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien, seperti waktu tunggu pelayanan, fasilitas kesehatan, dan kualitas pelayanan, sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini WC, Efkelin R, Chairunnisa R. Gambaran Sikap Petugas Administrasi terhadap Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Tahun 2025. *J Kesehatan Amanah*. 2025;9(2):207–221. Available from: <https://ejournal.unimman.ac.id/index.php/jka/article/view/957>
- Ariffa SA, Ramadhaniah, Hasnur H. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kuta Alam Tahun 2025. *J Kesehatan Tambusai*. 2025;6(4):1–9.
- Azzahra NP, Rahma G, Rizyana NP. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas. *J Dunia Ilmu Kesehatan*. 2025;3(2):82–89.
- Florensia LA, Winoto TJH, Fushen. The Influence of Administrative Services, Medical Services and Drug Availability on Patient Satisfaction at Puskesmas Waisai Raja Ampat. *Int J Soc Sci Educ Econ Agric Res Technol*. 2025;4(3). Available from: <https://ijset.org/index.php/ijset/article/view/682>
- Hartawan CN, Keni. Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di DKI Jakarta: Pengaruh Patient-Physician Relation, Prosedur Administratif, dan Alur Pasien. *J Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*. 2025;9(3). Available from: <https://journal.untar.ac.id/index.php/jmbk/article/view/3434>
- Khairunnisa W, Yuliza WT, Bustami B. Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025. *Appicare Journal*. 2025;2(4):259–270.
- Lastari A, Pasaribu U, Nadia SA, Apresi. Dampak Penerapan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Administrasi Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien. *AKSEN Jurnal*. 2025;5(2):28–33. Available from: <https://stikessentral.ac.id/ojs/index.php/sj/article/view/129>
- Milenia DN, Kadarisman S, Syahidin R. Analysis of Administrative Registration Service Factors on Patient Satisfaction (A Case Study at Ibnu Sina Hospital Makassar). *J Community Health Provision*. 2026;6(1):1–10. Available from: <https://psppjournals.org/index.php/jchp/article/view/946>
- Pauziah JR, Satya RR. Analisis Kepuasan Pasien terhadap Antrean Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sudi. *Multiplier J Magister Manajemen*. 2025;6(2):1–12.
- Rahayu S, Sabila W, Sitorus MU, Saptriana L, Azizah ZP, Wasiyem. Peran Administrasi Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Kepuasan Pasien di Puskesmas. *J Pendidikan Tambusai*. 2025;9(1):554–559. Available from: <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/24216>
- Suryani Y, Hadiyani S, Ramahdania SL, Alan AS, Alfatih N. Hubungan Digitalisasi Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien di RSUD Bhakti Asih Tangerang. *J Komputer Informasi dan Teknologi*. 2025;5(1):1–10. Available from: <https://penerbitadm.pubmedia.id/index.php/KOMITEK/article/view/4042>
- Trisutrisno I. Pengaruh Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pasien di Klinik. *J Kesehatan STIKes Sumber Waras*. 2025;6(1):1–8.

Usmiasari TT, Wikansari N, Insani THN. Hubungan Pelayanan Bagian Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Bantul I. *J Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*. 2024;7(2):123–131.

Yulia, Suhenda A, Ari, Ayu. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya Tahun 2025. *J Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*. 2025;8(2). Available from: <https://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jmiak-rekammedis/article/view/7216>

Zebua A, Bangun H. Studi Cross-Sectional Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien. *J Ners*. 2025;9(3):4719–4724. Available from: <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners/article/view/47299>