

OPTIMALISASI ADMINISTRASI PELAYANAN KESEHATAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN MELALUI PROGRAM PENDAMPINGAN

Agustina Bangun*, Hariana Erdewi Sinaga, Suranta Bill Fatric Ginting, Eldha Novarina Tarigan,
Joyce Yulianti Silalahi
Stikes Sehati, Indonesia

*e-mail: agustinabangun07@gmail.com

Abstract

Administrative services are a crucial component in healthcare delivery as they serve as the gateway for patients to receive fast, accurate, and quality services. Administrative issues such as long waiting times, suboptimal implementation of standard operating procedures (SOPs), and ineffective communication remain obstacles that impact patient satisfaction. This Community Service (PkM) activity aims to optimize healthcare service administration through a mentoring program for administrative staff at Bina Kasih Medan General Hospital. The activity was carried out in June 2026, involving 30 administrative staff selected using a purposive sampling technique. The implementation method used the Participatory Learning and Action (PLA) approach through four stages: preparation, implementation, mentoring, and evaluation. Evaluation was conducted using pre-tests, post-tests, and observations of the implementation of service administration. The results of the activity showed an increase in the average knowledge of participants from 67.9 to 89.0, an increase of 31.1%. The highest improvement occurred in the aspect of understanding SOPs for administrative services at 33.3%, followed by excellent service at 32.4%, knowledge of health service administration at 30.2%, and effective communication at 28.7%. Observations also showed positive changes in the accuracy of document management, communication skills, coordination between staff, and speed of administrative services. The mentoring program has proven effective in improving the competence of administrative staff, thus contributing to improving the quality of health services and patient satisfaction. This activity is expected to become a model for ongoing development for health care facilities in realizing professional, effective, and patient-oriented administrative services.

Keywords: Health Service Administration, Mentoring Program, Patient Satisfaction

Abstrak

Pelayanan administrasi merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan karena berperan sebagai pintu masuk bagi pasien untuk memperoleh layanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Permasalahan administrasi seperti lamanya waktu tunggu, kurang optimalnya penerapan standar operasional prosedur (SOP), serta komunikasi yang belum efektif masih menjadi kendala yang memengaruhi kepuasan pasien. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan mengoptimalkan administrasi pelayanan kesehatan melalui program pendampingan bagi tenaga administrasi di RSU Bina Kasih Medan. Kegiatan dilaksanakan pada Juni 2026 dengan melibatkan 30 tenaga administrasi yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan Participatory Learning and Action (PLA) melalui empat tahapan, yaitu persiapan, pelaksanaan, pendampingan, dan evaluasi. Evaluasi dilakukan menggunakan pre-test, post-test, serta observasi terhadap penerapan administrasi pelayanan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan rata-rata pengetahuan peserta dari 67,9 menjadi 89,0 atau meningkat sebesar 31,1%. Peningkatan tertinggi terjadi pada aspek pemahaman SOP pelayanan administrasi sebesar 33,3%, diikuti pelayanan prima sebesar 32,4%, pengetahuan administrasi pelayanan kesehatan sebesar 30,2%, dan komunikasi efektif sebesar 28,7%. Hasil observasi juga menunjukkan perubahan positif dalam ketepatan pengelolaan dokumen, kemampuan komunikasi, koordinasi antarpetugas, dan kecepatan pelayanan administrasi. Program pendampingan terbukti efektif meningkatkan kompetensi tenaga administrasi sehingga berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Kegiatan ini diharapkan menjadi model pembinaan berkelanjutan bagi fasilitas pelayanan kesehatan dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang profesional, efektif, dan berorientasi pada pasien.

Kata kunci: Administrasi Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Program Pendampingan



1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menuntut mutu, efisiensi, dan orientasi terhadap kebutuhan pasien. Dalam penyelenggaraannya, pelayanan administrasi menjadi pintu awal yang menentukan kelancaran proses pelayanan kesehatan, mulai dari pendaftaran pasien, verifikasi identitas, pengelolaan dokumen, hingga pemberian informasi pelayanan (Kholik et al., 2022). Administrasi yang tertata dengan baik akan mempercepat alur pelayanan, meminimalkan kesalahan pencatatan, serta memberikan pengalaman positif bagi pasien. Sebaliknya, pelayanan administrasi yang kurang optimal dapat menyebabkan antrean panjang, keterlambatan pelayanan, dan meningkatnya keluhan masyarakat sehingga berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pasien (Agustina et al., 2025).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan (Askarila & Kholidah, 2024). Pasien tidak hanya menilai kompetensi tenaga medis, tetapi juga memperhatikan kecepatan pelayanan administrasi, keramahan petugas, kejelasan informasi, serta kemudahan prosedur pelayanan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa dimensi pelayanan administrasi seperti reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas administrasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Marzuq & Andriani, 2022; Sanjaya, 2023).

Berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan administrasi masih menjadi tantangan di banyak fasilitas pelayanan kesehatan (Adha et al., 2023; Fauzi et al., 2024). Penelitian di Klinik Permata Saribudolok melaporkan bahwa 60,7% pasien merasa puas, sementara sisanya masih menyampaikan ketidakpuasan yang berkaitan dengan aspek penampilan petugas, kehandalan, daya tanggap, perhatian, dan jaminan pelayanan administrasi. Seluruh dimensi tersebut terbukti berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$), sehingga menunjukkan bahwa kualitas administrasi masih memerlukan perbaikan berkelanjutan (Zebua & Bangun, 2025).

Permasalahan serupa juga ditemukan pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan administrasi. Keluhan yang paling sering disampaikan meliputi lamanya waktu tunggu, kurang jelasnya informasi yang diberikan petugas, serta keterbatasan fasilitas ruang tunggu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pasien sehingga diperlukan strategi perbaikan yang lebih sistematis dan berkesinambungan (Heryana et al., 2026).

Selain itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi di Puskesmas Kediri I terhadap 115 responden menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan administrasi memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien. Temuan tersebut menegaskan bahwa administrasi bukan sekadar aktivitas pencatatan, tetapi merupakan bagian integral dari mutu pelayanan kesehatan yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap fasilitas kesehatan (Sari et al., 2026). Berbagai kajian literatur juga menyimpulkan bahwa peningkatan mutu pelayanan administrasi dapat dilakukan melalui penguatan kompetensi tenaga administrasi, penerapan standar operasional prosedur (SOP), peningkatan kemampuan komunikasi, serta pemanfaatan sistem informasi kesehatan. Pendampingan kepada petugas administrasi dinilai sebagai salah satu strategi yang efektif karena tidak hanya memberikan pengetahuan, tetapi juga membantu implementasi praktik pelayanan yang lebih efisien, cepat, dan berorientasi pada kebutuhan pasien (Nazila et al., 2025; Siburian et al., 2020).

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang berfokus pada optimalisasi administrasi pelayanan kesehatan melalui program pendampingan. Program ini diharapkan mampu meningkatkan kapasitas petugas administrasi dalam memberikan pelayanan yang profesional, komunikatif, responsif, serta sesuai dengan standar pelayanan kesehatan. Melalui pendampingan secara langsung, peserta dapat mengidentifikasi kendala yang dihadapi di lapangan, memperoleh solusi praktis, dan menerapkan perbaikan administrasi yang berkelanjutan sehingga berdampak pada peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Milenia et al., 2026).

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini adalah mengoptimalkan administrasi pelayanan kesehatan melalui program pendampingan kepada tenaga administrasi kesehatan agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, memperbaiki komunikasi pelayanan, serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Diharapkan kegiatan ini dapat menjadi model pembinaan yang berkelanjutan dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan administrasi di fasilitas kesehatan.

2. METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan pada bulan Juni 2026 di RSU Bina Kasih Medan, sebuah rumah sakit umum swasta tipe B yang berlokasi di Jalan Jenderal T.B. Simatupang No. 148, Medan Sunggal, Sumatera Utara. Rumah sakit ini dipilih sebagai lokasi pelaksanaan karena memiliki volume pelayanan pasien yang tinggi serta berkomitmen dalam peningkatan mutu pelayanan administrasi sebagai bagian dari pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Sasaran kegiatan adalah 30 orang responden yang terdiri atas petugas administrasi pendaftaran, petugas rekam medis, petugas layanan informasi, dan staf administrasi yang terlibat secara langsung dalam proses pelayanan pasien. Pemilihan responden menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria meliputi: (1) merupakan tenaga administrasi yang aktif bekerja di RSU Bina Kasih Medan, (2) memiliki masa kerja minimal satu tahun sehingga memahami alur pelayanan administrasi rumah sakit, (3) bersedia mengikuti seluruh rangkaian kegiatan pendampingan, serta (4) menandatangani lembar persetujuan sebagai peserta kegiatan. Metode pelaksanaan PkM menggunakan pendekatan partisipatif (Participatory Learning and Action/PLA) yang menempatkan peserta sebagai subjek utama dalam proses identifikasi permasalahan, diskusi, praktik, serta evaluasi terhadap pelaksanaan administrasi pelayanan kesehatan.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan dalam empat tahapan, yaitu persiapan, pelaksanaan, pendampingan, dan evaluasi. Tahap persiapan meliputi koordinasi dengan manajemen rumah sakit, identifikasi kebutuhan melalui observasi terhadap alur pelayanan administrasi, penyusunan materi pelatihan, serta penyusunan instrumen evaluasi berupa kuesioner pengetahuan dan kepuasan peserta. Tahap pelaksanaan diawali dengan pemberian pre-test untuk mengukur tingkat pengetahuan awal peserta mengenai administrasi pelayanan kesehatan, komunikasi efektif, standar operasional prosedur (SOP), serta pelayanan prima (*service excellence*). Selanjutnya dilakukan penyampaian materi melalui metode ceramah interaktif, diskusi kelompok, studi kasus, simulasi pelayanan administrasi, dan demonstrasi pengisian dokumen administrasi sesuai prosedur yang berlaku.

Tahap pendampingan dilakukan secara langsung di unit pelayanan administrasi dengan memberikan bimbingan kepada peserta dalam menerapkan materi yang telah diperoleh, seperti penerapan komunikasi efektif kepada pasien, pengelolaan dokumen administrasi, percepatan proses pendaftaran, serta penyelesaian permasalahan administrasi yang muncul selama pelayanan berlangsung. Tahap evaluasi dilakukan menggunakan **post-test** dengan instrumen yang sama seperti pre-test untuk menilai peningkatan pengetahuan peserta, disertai observasi menggunakan lembar checklist terhadap keterampilan pelayanan administrasi sebelum dan sesudah pendampingan. Keberhasilan kegiatan ditentukan berdasarkan peningkatan nilai rata-rata post-test dibandingkan pre-test, meningkatnya kepatuhan peserta terhadap SOP administrasi, serta meningkatnya

kemampuan peserta dalam memberikan pelayanan administrasi yang cepat, tepat, komunikatif, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) mengenai Optimalisasi Administrasi Pelayanan Kesehatan untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien melalui Program Pendampingan telah dilaksanakan pada bulan Juni 2026 di RSUD Bina Kasih Medan dengan melibatkan 30 orang tenaga administrasi yang terdiri atas petugas pendaftaran, petugas rekam medis, dan staf administrasi pelayanan. Seluruh peserta mengikuti rangkaian kegiatan mulai dari pre-test, pemberian materi, simulasi pelayanan administrasi, pendampingan di unit pelayanan, hingga post-test. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa program pendampingan mampu meningkatkan pemahaman peserta mengenai administrasi pelayanan kesehatan, penerapan standar operasional prosedur (SOP), komunikasi efektif dengan pasien, serta pelayanan prima (*service excellence*). Selain itu, berdasarkan hasil observasi selama pendampingan, peserta mulai menerapkan proses administrasi yang lebih sistematis, memberikan informasi yang lebih jelas kepada pasien, serta mampu mengurangi kesalahan dalam pengisian dokumen administrasi.

Tabel 1. Hasil Evaluasi Pengetahuan Peserta Sebelum dan Sesudah Program Pendampingan (n = 30)

Variabel	Pre-test Mean $\pm$ SD	Post-test Mean $\pm$ SD	Peningkatan (%)
Pengetahuan administrasi pelayanan kesehatan	68,3 $\pm$ 8,4	88,9 $\pm$ 5,7	30,2
Pemahaman SOP pelayanan administrasi	65,7 $\pm$ 9,1	87,6 $\pm$ 6,2	33,3
Komunikasi efektif dengan pasien	70,1 $\pm$ 7,6	90,2 $\pm$ 5,3	28,7
Pelayanan prima (<i>service excellence</i>)	67,5 $\pm$ 8,8	89,4 $\pm$ 5,5	32,4

Berdasarkan Tabel 1, terjadi peningkatan nilai rata-rata pengetahuan peserta dari 67,9 pada saat pre-test menjadi 89,0 pada post-test atau meningkat sebesar 31,1% setelah mengikuti program pendampingan. Peningkatan tertinggi terlihat pada aspek pemahaman SOP pelayanan administrasi (33,3%), diikuti oleh pelayanan prima (32,4%), pengetahuan administrasi pelayanan kesehatan (30,2%), dan komunikasi efektif dengan pasien (28,7%). Hasil ini menunjukkan bahwa metode pendampingan yang dipadukan dengan ceramah interaktif, diskusi, simulasi, dan praktik langsung mampu meningkatkan kompetensi tenaga administrasi secara komprehensif. Selama kegiatan berlangsung, peserta juga menunjukkan antusiasme yang tinggi dengan aktif berdiskusi mengenai berbagai kendala pelayanan yang dihadapi di lapangan dan mencari solusi bersama sesuai standar operasional rumah sakit.

Hasil observasi selama pendampingan menunjukkan adanya perubahan perilaku kerja peserta, terutama dalam ketepatan pengisian dokumen administrasi, kemampuan memberikan informasi yang jelas kepada pasien, serta koordinasi antarpetugas pada proses pendaftaran dan rekam medis. Waktu pelayanan administrasi menjadi lebih terstruktur karena peserta mulai menerapkan alur pelayanan sesuai SOP yang telah dipelajari. Selain itu, peserta menjadi lebih responsif dalam melayani pasien, memperhatikan etika komunikasi, serta meningkatkan ketelitian dalam proses verifikasi data pasien. Perubahan tersebut diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap mutu pelayanan administrasi sekaligus meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh RSUD Bina Kasih Medan.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Zebua dan Bangun (2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Dalam penelitian tersebut diketahui bahwa 60,7% pasien merasa puas, sedangkan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berhubungan signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas administrasi merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan.

Program pendampingan pada kegiatan PkM ini secara langsung memperkuat kelima dimensi tersebut melalui peningkatan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, akurat, dan sesuai prosedur. Dengan demikian, peningkatan kompetensi tenaga administrasi diharapkan tidak hanya berdampak pada efektivitas pekerjaan, tetapi juga mampu meningkatkan persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

Peningkatan terbesar pada kegiatan ini terjadi pada aspek pemahaman SOP pelayanan administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar peserta sebelumnya belum menerapkan prosedur administrasi secara optimal, sehingga pendampingan menjadi sarana untuk menyamakan persepsi mengenai standar pelayanan yang berlaku di rumah sakit. Hasil ini didukung oleh penelitian di Puskesmas Kediri I yang melibatkan 115 responden, yang menemukan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan administrasi meliputi bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien. Penelitian tersebut menegaskan bahwa administrasi yang terstandar mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, pendampingan mengenai penerapan SOP dalam kegiatan PkM menjadi strategi yang relevan untuk meningkatkan konsistensi pelayanan administrasi sekaligus mengurangi variasi pelayanan antarpetugas (Sari et al., 2026).

Selain peningkatan pemahaman terhadap SOP, hasil observasi menunjukkan adanya perubahan perilaku peserta dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Petugas menjadi lebih komunikatif, lebih responsif terhadap pertanyaan pasien, serta mampu menyampaikan informasi mengenai alur pelayanan dengan lebih jelas. Perubahan tersebut merupakan implementasi dari konsep *service excellence* yang menekankan pentingnya sikap profesional, perhatian, kemampuan, tanggung jawab, dan tindakan yang cepat dalam memberikan pelayanan. Temuan ini selaras dengan penelitian di RS Primaya Makassar yang menyimpulkan bahwa dimensi *service excellence* memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, terutama pada aspek penampilan, perhatian, kemampuan, serta tanggung jawab petugas. Penelitian tersebut juga menegaskan bahwa pelayanan yang profesional dan tepat waktu akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi administrasi melalui program pendampingan tidak hanya memberikan manfaat bagi petugas, tetapi juga berpotensi meningkatkan loyalitas pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan (Chandra & Windiyaningsih, 2025).

Hasil kegiatan ini juga memperkuat berbagai kajian literatur yang menyatakan bahwa administrasi pelayanan kesehatan merupakan bagian integral dari mutu pelayanan rumah sakit. Tinjauan sistematis mengenai dampak kualitas pelayanan administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien menyimpulkan bahwa kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, keramahan petugas, perlindungan privasi pasien, dan fasilitas pelayanan merupakan faktor yang secara konsisten meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, tinjauan literatur lain menunjukkan bahwa praktik administrasi menjadi salah satu dari delapan faktor utama yang menentukan kepuasan pasien, bersama dengan kualitas tenaga kesehatan, keselamatan pasien, infrastruktur, dan citra rumah sakit. Dengan demikian, hasil kegiatan PkM ini mendukung bukti ilmiah bahwa peningkatan kualitas administrasi melalui pendampingan merupakan salah satu intervensi yang efektif untuk memperbaiki mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Marpaung & Chalidyanto, 2025).



Gambar 1. Kegiatan PkM

4. KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) di RSUD Bina Kasih Medan berhasil meningkatkan kompetensi tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan kesehatan melalui program pendampingan yang terstruktur. Peningkatan nilai pengetahuan peserta setelah kegiatan, disertai perubahan perilaku dalam penerapan SOP, komunikasi efektif, ketepatan pengelolaan dokumen, serta pelayanan prima menunjukkan bahwa pendampingan merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas administrasi pelayanan kesehatan. Peningkatan kompetensi tersebut diharapkan berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien dan mutu pelayanan rumah sakit secara berkelanjutan. Oleh karena itu, pihak rumah sakit disarankan untuk menyelenggarakan program pendampingan dan pelatihan secara berkala, melakukan monitoring serta evaluasi terhadap kepatuhan SOP administrasi, mengembangkan sistem administrasi berbasis digital, dan melaksanakan survei kepuasan pasien secara rutin sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, F. R., Sahria, Y., Febriarini, N. I., Fauziah, R. N., Sa'adah, W., & Hidayati, A. (2023). Analisis Literatur Sistem Informasi Kesehatan (SIK): Tren, Tantangan, dan Manfaat dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 6.
- Agustina, D., Pulungan, D. R. A., Syahfitri, D., Sitepu, D. S. B., & Adelia, D. (2025). A Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia: Literatur Review: Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Penelitian Sains Dan Kesehatan Avicenna*, 4(2), 120–131.
- Askarila, A. A., & Kholidah, D. (2024). Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batu Kota Batu. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia (JIKI)*, 10(2), 95–102.
- Chandra, C. C., & Windyaningsih, C. (2025). Hubungan Service Excellence Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RS Primaya Makassar. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 9(2), 220–229. <https://doi.org/10.52643/marsi.v9i2.6164>
- Fauzi, M. R., Saimi, S., & Fathoni, F. (2024). Tantangan dan Solusi Administrasi Kesehatan di Era Digital (Tinjauan Literature Review atas Implementasi Teknologi). *AL-MIKRAJ Jurnal Studi Islam Dan Humaniora (E-ISSN 2745-4584)*, 5(01), 1093–1103.
- Heryana, A., Farhana, N. K., Nurmawaty, D., & Handayani, R. (2026). Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah: Analisis Kesenjangan Ekspektasi dan Persepsi. *Jurnal ARSI: Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 12(1). <https://doi.org/10.7454/arsi.v12i1.1237>

- Kholik, K., Sari, M. T., Hajar, S., Saputra, A., & Saragih, I. J. (2022). Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Manajemen Mutu di Puskesmas Kota Medan. *Jurnal Sinar Manajemen*, 9(3), 496–506.
- Marpaung, F. I., & Chalidyanto, D. (2025). The Impact of Hospital Administration Service Quality on Patient Satisfaction in Outpatient Installation: A Systematic Review. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia*, 15(03), 153–161. <https://doi.org/10.33221/jiiki.v15i03.3828>
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995–14008.
- Milenia, D. N., Kadarisman, S., & Syahidin, R. (2026). Analysis of Administrative Registration Service Factors on Patient Satisfaction (A Case Study at Ibnu Sina Hospital Makassar). *Journal of Community Health Provision*, 6(1), 134–150. <https://doi.org/10.55885/jchp.v6i1.946>
- Nazila, K., Pujiati, E., & Widiastuti, N. (2025). Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Sinar Rejeki Jati Agung Lampung Selatan. *EDU SOCIETY: JURNAL PENDIDIKAN, ILMU SOSIAL DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT*, 5(3), 2075–2086.
- Sanjaya, W. (2023). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 14(02), 215–225.
- Sari, D. A. P. N. P., Mutiarahati, N. L. A. C., & Febianingsih, N. P. E. (2026). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Administrasi dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kediri I. *Medika: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(1), 26–31. <https://doi.org/10.69503/medika.v6i1.1471>
- Siburian, R., Lukman, S., & Kurniawati, L. (2020). Analisis Penerapan Standar Operasional Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Ekbank*, 3(1).
- Zebua, A., & Bangun, H. (2025). Studi Cross-Sectional Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners*, 9(3), 4719–4724. <https://doi.org/10.31004/jn.v9i3.47299>