

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT, FAKULTAS
KESEHATAN DAN INFORMATIKA, INSTITUT KESEHATAN PAYUNG
NEGERI PEKANBARU**

Studi Literatur Review, Oktober 2025

Riska Fitria

**Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan
Administrsi di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama**

xii + 64 halaman +1 gambar +1 tabel + 4 lampiran

ABSTRAK

Pelayanan administrasi merupakan bagian penting dari pelayanan kesehatan karena merupakan tahap awal yang dilalui pasien saat mengakses pelayanan di fasilitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi di fasilitas kesehatan tingkat pertama berdasarkan hasil penelitian sebelumnya. Metode yang digunakan adalah tinjauan literatur yang sistematis dengan menelusuri berbagai artikel ilmiah dan memilih 20 artikel yang cocok untuk dianalisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu waktu tunggu pelayanan, sikap petugas, kemudahan prosedur, ketersediaan fasilitas, teknologi dalam pelayanan administrasi. Waktu tunggu dan kecepatan pelayanan adalah faktor yang paling berpengaruh, karena pelayanan yang cepat membuat pasien merasa lebih nyaman. Selain itu, sikap petugas yang ramah dan responsif serta informasi yang jelas juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Fasilitas yang memadai dan penggunaan teknologi seperti pendaftaran online juga membantu mempercepat pelayanan dan memberikan kemudahan bagi pasien.

Kata kunci: *Kepuasan Pasien, Waktu Tunggu, Pelayanan Kesehatan, Fasilitas Kesehatan, Sistem Informasi Kesehatan.*

Daftar Bacaan : 24 (2015-2025)

**BACHELOR OF PUBLIC HEALTH, FACULTY OF HEALTH AND
INFORMATICS, INSTITUTION OF HEALTH PAYUNG NEGERI PEKANBARU**

LITERATURE REVIEW STUDY, OCTOBER 2025

Riska Fitria

**Factors That Affect Patient Satisfaction with Administrative Services in Health
Facilities**

xii + 64 page + 1 image + 1 tables + 4 appendixes

ABSTRACT

Administrative services are an important part of health services because they are the initial stage that patients go through when accessing services at health facilities. This study aims to find out and explain the factors that affect patient satisfaction with administrative services in first-level health facilities based on the results of previous research. The method used is a systematic literature review by browsing various scientific articles and selecting 20 suitable articles to be analyzed. The results of the study show that patient satisfaction is influenced by several main factors, namely service waiting time, attitude of officers, ease of procedure, availability of facilities, technology in administrative services. Waiting time and speed of service are the most influential factors, because fast service makes patients feel more comfortable. In addition, the friendly and responsive attitude of the officers and clear information also play an important role in improving patient satisfaction. Adequate facilities and the use of technology such as online registration also help speed up services and provide convenience for patients.

Keywords: Patient Satisfaction, Waiting Time, Health Services, Health Facilities, Health Information Systems.

References : 24 (2015-2025)