SKRIPSI

ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PASIEN BPJS DI PUSKESMAS SUNGAI DURIAN KECAMATAN SUNGAI RAYA KABUPATEN KUBU RAYA

Program Studi Ilmu Pemerintahan

NURAISYAH

E1032211043

FAKULTAS ILMU SOSIAL POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

SKRIPSI

ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PASIEN BPJS DI PUSKESMAS SUNGAI DURIAN KECAMATAN SUNGAI RAYA KABUPATEN KUBU RAYA

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

Oleh :

Nuraisyah
Nim E1032211043

FAKULTAS ILMU SOSIAL POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNG PURA

PONTIANAK

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PASIEN BPJS DI PUSKESMAS SUNGAI DURIAN KECAMATAN SUNGAI RAYA KABUPATEN KUBU RAYA

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Nuraisyah

NIM E1032211043

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Yulius Yohanes, M.Si
NIP. 196405271992021001

Tanggal: 1/9/25

Dosen Pembimbing Pendamping

Bima Sujendra, S.IP, M.Si
NIP. 198805072014041002

Tanggal: 21/08/2025

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PASIEN BPJS DI PUSKESMAS SUNGAI DURIAN KECAMATAN SUNGAI RAYA KABUPATEN KUBU RAYA

Oleh:
Nuraisyah
NIM. E1032211043

Dipertahankan di : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Pada Hari/Tanggal : Kamis/ 11 September
Waktu : 08.30- Selesai
Tempat : Ruang Sidang I

Tim Penguji

Ketua

Dr. Yulius Yohanes, M.Si
NIP. 19640527199202100

Sekretaris

Bima Sujendra, S.IP, M.S.i
NIP. 198805072014041002

Penguji Utama

Drs, Abdul Rahim, M.Si
NIP. 196308111990021001

Penguji Pendamping

Rasidar , SE, M.Si
NIP. 196808252007012001

Disahkan oleh :
Dekan FISIP Untan

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Nuraisyah, E10322211043: Analisis Pelayanan Administrasi Pasien BPJS Di Puskesmas Sungai Durian Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya. Skripsi. Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjungpura, Pontianak. 2025.

Penelitian ini berjudul *"*Analisis Pelayanan Administrasi di Puskesmas Sungai Durian Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya*"*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi yang diberikan oleh Puskesmas Sungai Durian, khususnya dalam proses pendaftaran pasien umum maupun BPJS, pengelolaan rekam medis, serta prosedur rujukan, dengan menggunakan teori pelayanan Zeithaml yang mencakup dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.*

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari petugas puskesmas dan pasien. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara fisik fasilitas Puskesmas telah tersedia namun kapasitas ruang tunggu dan sistem antrean masih kurang memadai, terutama pada jam sibuk. Keandalan pelayanan administrasi terganggu oleh gangguan teknis dan beban kerja petugas yang tinggi. Daya tanggap petugas terhadap kebutuhan khusus pasien belum optimal, terutama dalam prioritas penanganan pasien dengan kondisi mendesak. Sikap profesional dan kemampuan komunikasi petugas masih perlu ditingkatkan agar memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi pasien. Empati petugas terhadap kondisi emosional pasien sudah terlihat, namun pendampingan dan arahan yang jelas selama proses administrasi masih terbatas. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan sarana prasarana, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan pengembangan sistem administrasi elektronik untuk mendukung layanan yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan bagi pasien BPJS di Puskesmas Sungai Durian.

Kata Kunci : Puskesmas Sungai Durian, Pelayanan Administrasi, BPJS, Zeithaml

ABSTRACT

Nuraisyah, E10322211043: The Analysis of the Administration Services of the Health Social Security Agency (BPJS) Patients at the Community Health Center (*Puskesmas*) of Sungai Durian of Sungai Raya District of Kubu Raya Regency. Thesis. Governance Sciences Study Program of Social and Political Sciences Faculty of Universitas Tanjungpura. 2025.

The title of this study is "The Analysis of the Administration Services of the Health Social Security Agency (BPJS) Patients at the Community Health Center (*Puskesmas*) of Sungai Durian of Sungai Raya District of Kubu Raya Regency". This study aimed to discover how the administrative services provided by *Puskesmas* of Sungai Durian, particularly in the registration process for general and BPJS patients, the management of medical records, and referral procedures, when analyzed using Zeithaml's service quality theory, which consisted of the Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy dimensions.

This study employed a descriptive qualitative approach. The data was obtained through interviews, observation, and documentation of the informants, which consisted of the *Puskesmas* staff and patients. The data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion.

The results of this study revealed that, physically, the facilities at the *Puskesmas* Sungai Durian were available; however, the capacity of the waiting area and the queuing system remained inadequate, especially during peak hours. The reliability of administrative services was hampered by technical disruptions and the heavy workload of staff. The responsiveness of officers to patients' special needs was not yet optimal, particularly in prioritizing patients with urgent conditions. The professionalism and communication skills of staff also needed improvement to foster a sense of security and trust among patients. While staff empathy toward patients' emotional conditions had been seen, clear guidance and assistance throughout the administrative process remained limited. Therefore, the researcher recommends improvements in facilities and infrastructure, strengthening human resource capacity, and developing an electronic administration system to support more effective, efficient, and satisfactory services for BPJS patients at the *Puskesmas* Sungai Durian.

Keywords: *Puskesmas* Sungai Durian, Administration Services, BPJS, Zeithaml.

RINGKASAN SKRIPSI

Pelayanan administrasi pasien BPJS di Puskesmas Sungai Durian Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya menjadi fokus utama penelitian ini. Penelitian bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi yang mencakup proses pendaftaran, verifikasi data kepesertaan BPJS, pengelolaan rekam medis, dan prosedur rujukan. Kajian dilakukan dengan menggunakan teori pelayanan Zeithaml yang mencakup lima dimensi utama: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang melibatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Puskesmas Sungai Durian menghadapi sejumlah tantangan. Dari aspek tangibles, fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan sarana pendukung sudah tersedia tetapi kapasitas ruang tunggu tidak memadai terutama saat jam sibuk, dengan keterbatasan jumlah kursi dan ventilasi yang kurang efektif. Sistem antrean masih manual dan sering terjadi gangguan teknis pada server, yang menyebabkan penundaan pelayanan dan ketidaknyamanan pasien. Pada aspek reliability, meskipun prosedur administrasi sudah dijalankan sesuai standar, pelayanan sering terkendala pada volume pasien tinggi dan gangguan jaringan BPJS yang mempengaruhi konsistensi dan kecepatan pelayanan.

Dari dimensi responsiveness, petugas cenderung kurang peka terhadap kondisi khusus pasien, terutama dalam memberikan prioritas pelayanan untuk

pasien dengan keluhan mendesak. Informasi prosedur administrasi biasanya disampaikan dengan jelas, namun tindak lanjut atas permintaan atau keluhan pasien kerap tertunda karena beban kerja dan gangguan sistem. Dalam dimensi assurance, sikap petugas dinilai sopan dan berpengetahuan memadai, namun komunikasi sering terkesan terburu-buru dan kurang meyakinkan, sehingga pasien baru kadang merasa bingung dan kurang yakin terhadap proses administrasi yang diikuti. Empati petugas dinilai cukup baik dalam memberikan layanan prioritas dan dukungan moral kepada pasien, namun arahan yang jelas dan pendampingan selama proses administrasi masih kurang optimal, sehingga kenyamanan dan kepuasan pasien menjadi terpengaruh.

Kesimpulannya, pelayanan administrasi pasien BPJS di Puskesmas Sungai Durian telah mengikuti prosedur standar dan menunjukkan upaya dari petugas dalam memberikan layanan terbaik. Namun, keterbatasan fasilitas fisik, gangguan teknis, sistem antrean manual, serta kurang optimalnya responsivitas dan empati petugas mengindikasikan masih ada ruang untuk perbaikan. Direkomendasikan peningkatan sarana prasarana, pengembangan sistem administrasi yang lebih modern dan andal, penambahan kapasitas serta pelatihan petugas agar pelayanan dapat menjadi lebih cepat, efektif, dan memuaskan, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan publik di wilayah tersebut.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Nuraisyah

Nomor Mahasiswa : E1032211043

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 1 September 2025

Yang membuat pernyataan



(Nuraisyah)

E1032211043

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

"Rasakanlah setiap proses yang kamu tempuh dalam hidupmu, sehingga kamu tau betapa hebatnya dirimu sudah berjuang sampai detik ini"

-L

SKRIPSI INI DIPERSEMBAHKAN UNTUK :

1. Kedua orang tua tercinta, Papa Agus Armoyo, S.Sos dan mama Nurmardiah, S.Sos terima kasih untuk setiap doa yang tidak pernah henti terucap di setiap sujud panjang kalian. Terima kasih untuk kasih sayang yang tidak pernah berkurang meski penulis terkadang mengecewakan. Terima kasih untuk kerja keras dan pengorbanan yang tiada pernah berhenti, demi melihat anak-anakmu tumbuh, belajar, dan meraih cita-cita. Setiap tetes keringat, setiap lelah yang kalian simpan rapat-rapat, adalah bukti nyata cinta yang tulus. Tanpa doa dan restu kalian, penulis tidak akan mampu berdiri sampai di titik ini. Skripsi ini adalah bukti kecil dari perjalanan panjang doa kalian yang Allah kabulkan melalui tangan penulis.
2. Saudara kandung penulis Nuraldika Audia Rachman, S.Tr.Gz serta kakak ipar saya Nadia Khairunnisa Panggabean AMd.Gz yang turut memberikan doa, motivasi dan dukungan.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan usulan penelitian dengan judul "Analisis Pelayanan Administrasi Di Puskesmas Sungai Durian Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya".

Usulan Penelitian ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk mengerjakan skripsi pada Program Strata (S.I) di Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Penulis menyadari akan kekurangan dan kelemahan yang dimiliki dari penulisan usulan penelitian ini, karena penulisan usulan penelitian ini merupakan langkah awal dari suatu perjalanan ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan.

Dalam penyusunan usulan penelitian, penulis banyak mendapatkan bimbingan, pengarahan, dan bantuan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Herlan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Yulius Yohanes , M.Si, selaku dosen pembimbing utama dan Bima Sujendra, S.IP, M.Si selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan kemudahan selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Drs. Abdul Rahim, M.Si. selaku dosen pembahas pertama dan Rasidar, SE, M.Si selaku dosen pembahas pendamping.

4. Bima Sujendra, S.IP, Msi selaku Kaprodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Tanjungpura.
5. Civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, beserta Bapak dan Ibu dosen Fisip Universitas Tanjungpura yang telah membekali penulis dengan ilmu, pengetahuan, dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
6. Pimpinan beserta seluruh pegawai Puskesmas Sungai Durian Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya yang telah membantu memberikan informasi, data, serta dukungan yang diperlukan selama proses penelitian berlangsung.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang banyak membantu hingga terselesaikannya penyusunan usulan penelitian ini.

Pontianak, 1 September 2025

Nuraisyah

E1032211043

DAFTAR ISI

Halaman

COVER ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **vii**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ix**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **x**
KATA PENGANTAR ..... **xi**
DAFTAR ISI ..... **xiii**
DAFTAR TABEL ..... **xvi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xviii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 13
1.3 .Fokus Penelitian 13
1.4 Rumusan Masalah 13
1.5 Tujuan Penelitian 13
1.6 Manfaat Penelitian 13
BAB II KAJIAN TEORI **15**
2.1 Definisi Konsep 15
2.1.1 Pelayanan Publik 15
2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik 17
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan 19
2.1.4 Pelayanan Administrasi 20
2.1.5 Badan penyelenggara Jaminan sosial (BPJS) 22
2.1.6 Manfaat BPJS 23

2.2 Teori Pelayananan 28
2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan 34
2.4 Alur Pikir Penelitian 36
2.5 Pertanyaan Penelitian 40
BAB III METODE PENELITIAN 41
3.1 Jenis Penelitian 41
3.2 Langkah-langkah Penelitian 42
3.3 Lokasi dan Waktu penelitian 43
3.3.1 Lokasi Penelitian 43
3.3.2 Waktu Penelitian 44
3.4 Subyek dan Obyek Penelitian 45
3.4.1 Subyek Penelitian 45
3.4.2 Objek Penelitian 46
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....46
3.6 Instrumen Pengumpulan Data 49
3.7 Analisis Data 51
3.7.1 Teknik Analisis Data 51
3.7.2 Keabsahan Data 53
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 55
4.1 Sejarah Puskesmas Sungai Durian 55
4.2. Luas Wilayah 56
4.3 Keadaan Penduduk 58
4.4. Keadaan Pendidikan 59
4.5. Fasilitas Pelayanan Kesehatan 60
4.6 Gambaran Proses Pelayanan Administrasi Puskesmas Sungai Durian 67
4.7 Struktur Pengurusan 70
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 74
5.1 Analisis Pelayanan Administrasi Berdasarkan Tangibles (Bukti Fisik) ..74
5.2 Analisis Pelayanan Administrasi Berdasarkan Reliability (keandalan)....81
5.3 Analisis Pelayanan Administrasi Berdasarkan Responsiveness (daya tanggap).....88

5.4 Analisis Pelayanan Administrasi Berdasarkan Assurance (Jaminan) 95
5.5 Analisis Pelayanan Administrasi Berdasarkan Empathy (empati) 102
BAB VI PENUTUP 110
6.1 Kesimpulan 110
6.2 Saran 112
6.3 Keterbatasan Penelitian 115
DAFTAR PUSTAKA 116
LAMPIRAN 119

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1. 1 Jumlah Pegawai Puskesmas Sungai Durian tahun 2023 4
1. 2 Jenis Pelayanan Administrasi 2023 11
1. 3 Daftar pasien umum dan pasien BPJS Tahun 2024-2025.....12
3. 1 Waktu Penelitian 45
4. 1 Luas Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Durian 57
4. 2 Luas Wilayah Administrasi Pemerintahan, Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Puskesmas Sungai Durian Tahun 2023 58
4. 3 Luas Wilayah Administrasi Pemerintahan, Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Puskesmas Sungai Durian Tahun 2023. 60
4. 4 Jumlah Pustu dan Polindes di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Durian Tahun 2023 61
4. 5 Jumlah Posyandu wilayah kerja Puskesmas Sungai Durian tahun 2023.....65

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1.1 Masukan dan Saran 6
1.2 Jadwal pelayanan rawat jalan puskesmas sungai durian.....7
1.3 Rekap Absensi Pegawai Puskesmas Sungai Durian 7
1.4 Kondisi Antrean Pasien di Ruang Tunggu Puskesmas Sungai Durian 9
4.1 proses pelayanan administrasi 69
4.2 Struktur Pengurusan Pelayanan Puskesmas Sungai Durian 72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

1. Pedoman Wawancara 119
2. Pedoman Observasi 123
3. Daftar Subjek Penelitian 124
4. Pedoman Dokumentasi 125
5. Daftar Riwayat Hidup 127
6. Surat Tugas 129

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara umum setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik pasti memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dari pemerintah. Dengan Seiring perkembangan zaman yang mengglobalisasi saat ini perkembangan kesehatan merupakan bagian penting dalam pembangunan nasional, dengan tujuan utama menciptakan pola hidup masyarakat yang peduli, mengerti, dan tanggap akan permasalahan kesehatan yang ada dilingkungan, dengan demikian diperlukan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan yang ada dari lembaga kesehatan.

Pelayanan kesehatan merupakan suatu proses kegiatan pemberian jasa atau Pelayanan di Bidang Kesehatan, yang dapat berupa hasil pelayanan yang bermutu, tergantung bagaimana proses pelaksanaan kegiatan pelayanan itu sendiri. Kita ketahui bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan dasar setiap Warga Negara oleh karena itu pemerintah berupaya dapat memberikan Pelayanan kepada Masyarakat. Dengan adanya program BPJS tersebut program ini diselenggarakan secara nasional yang iurannya berasal dari pemerintah dan ditujukan kepada Puskesmas. Dalam kebijakan BPJS tidak hanya memberikan kemudahan untuk masyarakat miskin tetapi akan memudahkan pasien untuk berobat di puskesmas serta dapat meningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh sesuai

dengan harapan dan kebutuhan pasien.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan menjadi penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan kesehatan jenjang pertama di wilayah kerja masing-masing. Puskesmas dengan sesuai fungsinya (sebagai pusat pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat dan keluarga, serta pusat pelayanan kesehatan dasar) berkewajiban mengupayakan, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas dalam rangka mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional. Puskesmas Sungai Durian adalah salah satu puskesmas yang berada di kecamatan Sungai raya kabupaten KubuRaya, Dengan adanya program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) tersebut maka dapat membantu ataupun dapat meringankan beban masyarakat untuk berobat ataupun mendapatkan pelayanan kesehatan terbaik yang diberikan oleh Puskesmas.

Jika semua pegawai memiliki tujuan yang sama untuk meningkatkan pendapatan dan mendorong pertumbuhan dan perkembangan tahunan di dalam organisasi tempat mereka bekerja, maka organisasi dapat berfungsi secara efektif dan memenuhi harapan. Pelayanan yang diberikan harus mampu memberikan kepuasaan terhadap masyarakat sehingga dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Karena pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang diberikan kepada orang lain yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pada dasarnya, pelayanan merupakan kebutuhan bagi setiap manusia dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Masyarakat senantiasa menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah. Namun, kenyataannya harapan tersebut sering kali tidak sejalan dengan realitas, karena hingga kini pelayanan publik masih dianggap rumit, lamban, berbiaya tinggi, dan melelahkan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yaitu, Pelayanan Kesehatan Puskesmas yang selanjutnya disebut dengan Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, dan pelaporan yang dituangkan dalam suatu sistem. Dari kurang baiknya kinerja pegawai maka akibat yang akan ditimbulkan ialah kualitas pelayanannya yang tidak maksimal yang diberikan pada warganya, dalam kaitannya tersebut kinerja pegawai mempunyai hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan. Melalui umpan balik dari pasien mengenai apa yang mereka terima atau bagaimana mereka dilayani, puskesmas dapat mengukur tingkat layanan yang diberikan dan menggunakan informasi tersebut untuk meningkatkan kualitas layanan.

Tabel 1. 1
Jumlah Pegawai Puskesmas Sungai Durian

NO	PROFESI	JUMLAH
1.	PNS	61
2.	PPPK	4
3.	PTT Daerah	5
4.	Honor Daerah	14
5.	Honor BLUD	47

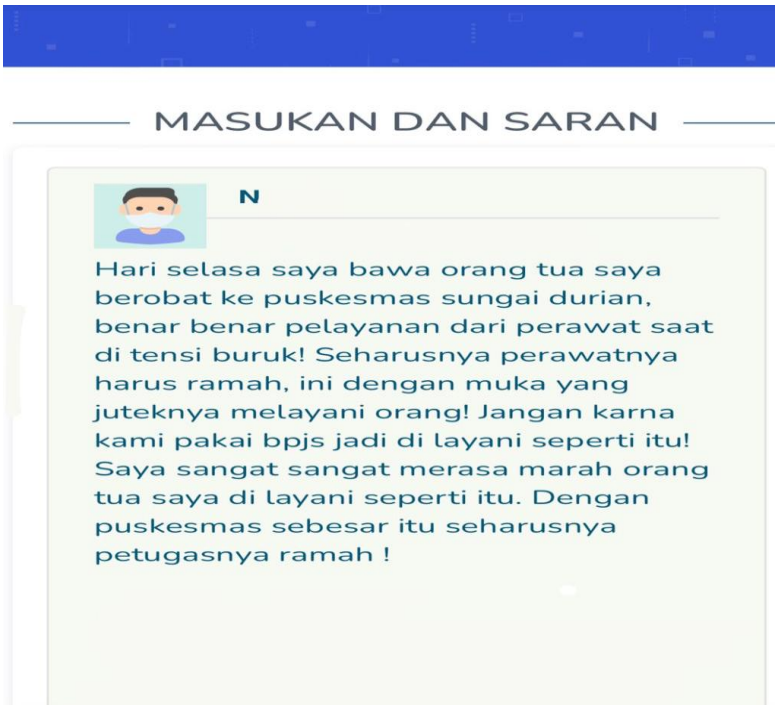
Sumber : Puskesmas Sungai Durian tahun 2024

Pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian masih belum sesuai, salah satu hambatan utama dalam pelayanan yaitu proses pendaftaran pasien sering kali memerlukan banyak dokumen dan informasi yang harus disiapkan oleh pasien. Banyak pasien yang datang tidak membawa dokumen lengkap, seperti KTP atau kartu BPJS. Ini membuat proses pendaftaran menjadi lebih lama dan membingungkan dan pasien sering menunggu lama untuk mendapatkan giliran dilayani dikarenakan jumlah pasien yang sangat banyak, sikap kurang atau tidak disiplin pegawai untuk masuk jam kerja, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih terbilang rendah. Rendahnya pelayanan akan membangun citra buruk pada puskesmas. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.

Ditemukan berbagai permasalahan yang menjadi hambatan dalam proses pelayanan administrasi di Puskesmas Sungai Durian. Permasalahan-permasalahan ini tidak hanya memengaruhi efektivitas kerja internal pegawai, tetapi juga

berdampak langsung terhadap kenyamanan dan kepuasan pasien sebagai penerima layanan. Salah satu masalah utama yang ditemukan adalah prosedur pendaftaram pasien yang masih belum efisien. Banyak pasien yang datang tanpa membawa dokumen pendukung seperti kartu identitas atau BPJS. Hal ini menyebabkan proses administrasi menjadi terhambat karena pegawai harus menjelaskan kembali persyaratan kepada pasien yang seharusnya sudah diketahui sejak awal. Selain itu, tingkat kedisiplinan pegawai administrasi juga menjadi sorotan. Ketidaktepatan waktu dalam memulai pelayanan, pegawai yang terlambat hadir, dan tidak fokus dalam bekerja sering kali menjadi keluhan dari masyarakat. Pelayanan administrasi dapat dikatakan optimal apabila dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditetapkan, pegawai hadir dan siap melayani tepat waktu, serta seluruh pasien dapat memperoleh pelayanan dengan cepat, tepat, dan tanpa menunggu terlalu lama. Namun, kondisi di Puskesmas Sungai Durian menunjukkan adanya keterlambatan pegawai dalam memulai pelayanan, sehingga loket pendaftaran tidak dapat dibuka sesuai jadwal. Hal ini mengakibatkan menumpuknya antrean pasien pada jam-jam tertentu dan memperpanjang waktu tunggu, sehingga pelayanan administrasi belum berjalan secara optimal. Hal ini tentunya mencerminkan kurangnya pengawasan manajerial dan lemahnya kesadaran pegawai terhadap tanggung jawab mereka dalam melayani publik.

Gambar 1.1



Sumber : Peneliti 2025

Gambar 1.1 memperlihatkan kondisi pelayanan administrasi yang menjadi salah satu persoalan utama di Puskesmas Sungai Durian. Proses administrasi, khususnya pada tahap pendaftaran pasien, sering kali mengalami kendala karena banyak pasien tidak membawa dokumen pendukung seperti KTP atau kartu BPJS sehingga memperlambat jalannya pelayanan. Selain itu, jumlah pasien yang cukup banyak tidak sebanding dengan sistem antrean yang masih dilakukan secara manual, sehingga menimbulkan penumpukan antrean di loket pendaftaran. Kondisi ini diperparah dengan rendahnya kedisiplinan sebagian pegawai yang terlambat hadir atau belum siap memberikan layanan ketika jam operasional dimulai. Akibatnya, pasien harus menunggu lebih lama dan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Gambar ini menggambarkan bahwa pelayanan

administrasi di Puskesmas Sungai Durian masih menghadapi hambatan serius yang berpengaruh langsung terhadap efektivitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Gambar 1.2

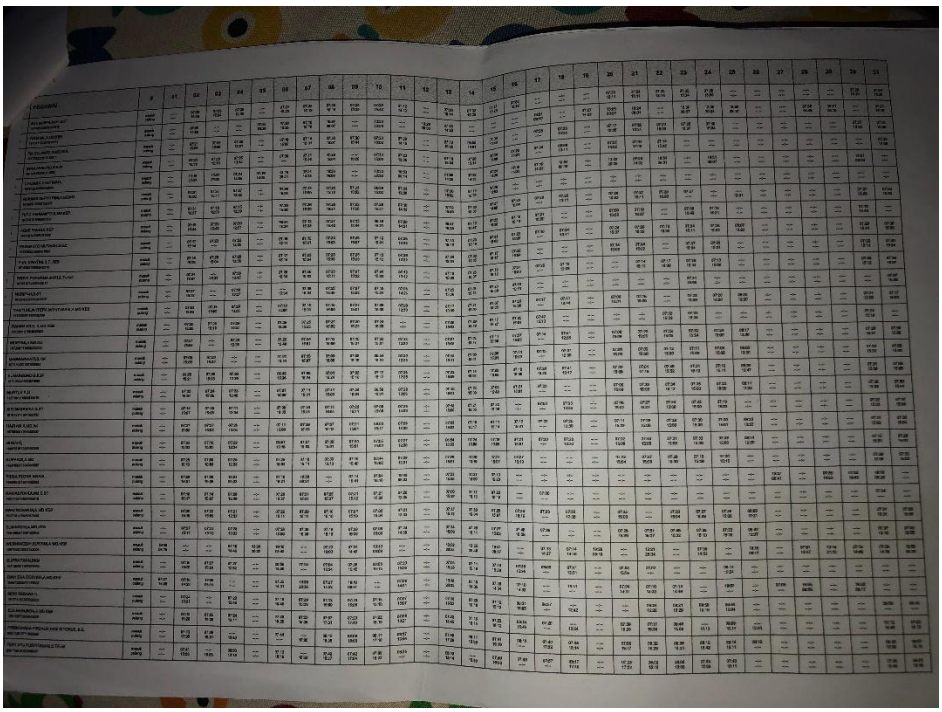
Jadwal pelayanan rawat jalan puskesmas sungai durian

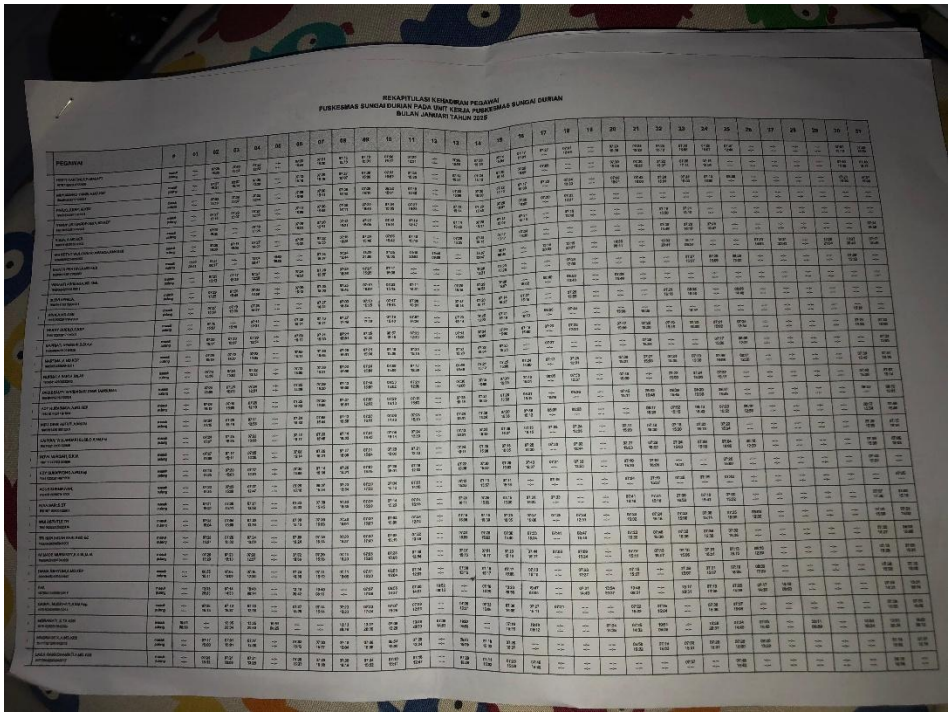


Sumber : Puskesmas Sungai Durian 2025

Gambar 1.3

Rekap Absensi Pegawai Puskesmas Sungai Durian




REKAPITULASI KEHADIRAN PEGAWAI
PUSKESMAS SUNGAI DURIAN PADA UNIT KERJA PUSKESMAS SUNGAI DURIAN
BULAN JANUARI TAHUN 2025

Sumber : Puskesmas Sungai Durian 2025

Berdasarkan Gambar 1.2 Puskesmas Sungai Durian telah menetapkan jam pelayanan rawat jalan dimulai pukul 07.30 WIB. Penetapan ini seharusnya menjadi pedoman bagi pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi maupun medis secara tepat waktu. Namun, Gambar 1.3 menunjukkan bahwa dalam praktiknya masih terdapat pegawai yang hadir melebihi jam masuk yang telah ditentukan. Ketidaksesuaian antara jadwal dengan realitas kehadiran ini berdampak pada keterlambatan pembukaan loket pendaftaran dan memperpanjang waktu tunggu pasien yang telah datang sejak pagi. Hal tersebut menggambarkan bahwa meskipun aturan mengenai jam pelayanan sudah diatur secara jelas, namun tingkat kedisiplinan pegawai yang rendah mengakibatkan pelayanan administrasi belum berjalan efektif dan efisien. Kondisi ini juga memperlihatkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan pelaksanaan di

lapangan, sehingga menurunkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan

Gambar 1.4

Kondisi Antrean Pasien di Ruang Tunggu Puskesmas Sungai Durian



Sumber : Peneliti 2025

Gambar 1.4 memperlihatkan kondisi ruang tunggu Puskesmas Sungai Durian yang dipenuhi pasien dari berbagai kalangan, mulai dari anak-anak, orang dewasa, hingga lansia. Sebagian pasien tampak duduk berdesakan, sementara yang lain berdiri karena keterbatasan kursi yang tersedia. Situasi ini bukan hanya mencerminkan tingginya angka kunjungan masyarakat ke puskesmas, tetapi juga memperlihatkan adanya ketidakseimbangan antara kebutuhan pasien dan kapasitas pelayanan yang tersedia. Antrean panjang yang tampak pada gambar menunjukkan bahwa proses administrasi sering kali berjalan lambat. Hal ini tidak semata-mata disebabkan oleh keterlambatan petugas dalam membuka loket, tetapi

juga dipengaruhi oleh terbatasnya jumlah pegawai administrasi yang harus melayani pasien dalam jumlah besar pada waktu bersamaan.

Kondisi ini menimbulkan dampak berlapis. Pasien harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan nomor antrean, proses pendaftaran dan verifikasi kepesertaan BPJS menjadi tertunda, bahkan pelayanan medis berikutnya pun terhambat. Waktu tunggu yang panjang membuat pasien merasa lelah, jenuh, dan tidak nyaman berada di ruang tunggu. Bagi sebagian pasien yang datang dalam kondisi sakit atau mendesak, keterlambatan ini tentu menjadi beban tambahan yang dapat memengaruhi kepuasan mereka terhadap pelayanan publik. Tidak jarang pula, pengalaman menunggu lama seperti ini membentuk persepsi negatif masyarakat, seolah-olah puskesmas tidak mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional.

Fenomena yang terekam dalam gambar ini menguatkan bahwa pelayanan administrasi di Puskesmas Sungai Durian masih belum optimal. Keterbatasan jumlah petugas administrasi, ditambah dengan pengelolaan pelayanan yang belum efisien, menjadi hambatan utama dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan memuaskan. Hal ini sejalan dengan identifikasi masalah dalam penelitian, yaitu pelayanan administrasi yang belum berjalan sesuai harapan serta rendahnya kualitas manajerial dalam mengatur sumber daya manusia. Dengan demikian, perbaikan pada aspek kedisiplinan sekaligus penambahan tenaga administrasi menjadi langkah penting agar pelayanan publik di bidang kesehatan dapat berjalan lebih efisien, meningkatkan kepuasan pasien, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja puskesmas.

Tabel 1. 2
Jenis Pelayanan Administrasi 2023

No	**Jenis Pelayanan**	**Prosedur**
1.	Pendaftaran Pasien ke Poli Pemeriksaan	Pasien membawa identitas seperti foto dan Kartu Keluarga untuk melakukan proses pendaftaran.
2.	Pengecekan Kepesertaan BPJS Pasien	Pemeriksaan status kepesertaan dan keaktifan kartu BPJS.
3.	Pengelolaan Rekam Medis	Pencatatan dan penyimpanan rekam medis pasien sebagai dasar administrasi pelayanan kesehatan lanjutan.
4.	Pengurusan Rujukan	Pembuatan surat rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut apabila pasien memerlukan pemeriksaan lanjutan.

Sumber :Puskesmas Sungai Durian 2024

Tabel 1.2. menjelaskan jenis pelayanan administrasi yang diberikan kepada pasien BPJS di Puskesmas Sungai Durian. Pelayanan administrasi dimulai dari tahap pendaftaran pasien, yaitu proses pencatatan identitas serta penerimaan berkas sebagai syarat awal sebelum memperoleh pelayanan kesehatan. Selanjutnya dilakukan verifikasi kepesertaan BPJS untuk memastikan keaktifan dan keabsahan kartu peserta. Setelah itu, data pasien dicatat dan disimpan dalam rekam medis, yang berfungsi sebagai dasar bagi pelayanan kesehatan lanjutan. Apabila pasien membutuhkan perawatan di fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, maka petugas mengurus surat rujukan sesuai dengan prosedur BPJS Kesehatan.

Keempat bentuk pelayanan administrasi tersebut merupakan tahapan penting yang wajib dilalui oleh pasien BPJS sebelum mendapatkan pelayanan medis. Oleh karena itu, penelitian ini hanya berfokus pada aspek administrasi, karena administrasi merupakan pintu awal sekaligus penentu kelancaran pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Durian.

Tabel 1.3
Daftar Pasien Umum & BPJS Tahun 2024-205

Tahun	Umum	BPJS	Jumlah
2024	1.860	46.915	48.805
2025	910	23.560	24.470

Sumber : Puskesmas Sungai Durian 2024

Berdasarkan Tabel 1.3, terlihat bahwa jumlah pasien yang berobat di Puskesmas Sungai Durian pada tahun 2024 dan 2025 didominasi oleh pasien yang menggunakan layanan BPJS. Pada tahun 2024 tercatat sebanyak 46.915 pasien BPJS, sedangkan pasien umum hanya berjumlah 1.860 orang. Sementara itu, pada tahun 2025 jumlah pasien BPJS menurun drastis menjadi 23.560 orang, begitu juga pasien umum yang hanya mencapai 910 orang. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Sungai Durian sangat bergantung pada layanan BPJS sebagai akses utama untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Penurunan jumlah pasien dari tahun 2024 ke 2025 dapat menjadi indikator adanya faktor-faktor tertentu, baik dari sisi internal pelayanan puskesmas maupun kondisi eksternal masyarakat, yang memengaruhi tingkat kunjungan pasien. Kondisi ini memperlihatkan pentingnya evaluasi terhadap kualitas pelayanan administrasi pasien BPJS, karena pelayanan administrasi

merupakan pintu awal yang menentukan kelancaran proses pasien dalam memperoleh layanan kesehatan selanjutnya.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun yang menjadi identifikasi masalah pada penelitian ini adalah :

1. Belum optimalnya dalam memberikan pelayanan pasien BPJS kepada masyarakat sehingga memberikan dampak yang kurang efektif dan efisien dalam suatu pelayanan.
2. Rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai di Puskesmas Sungai Durian.

1.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah Pelayanan Administrasi pasien BPJS di Puskesmas Sungai Durian Kecamatan Sungai Raya Kabupaten KubuRaya.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka perumusan masalah dalam penelitian ini ialah: Bagaimana Pelayanan Administrasi pasien BPJS di Puskesmas Sungai Durian Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pelayanan administrasi pasien BPJS di Puskesmas Sungai Durian.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan khususnya pada ilmu pemerintahan, mengenai Pelayanan pasien BPJS di Puskesmas Sungai Durian. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan penelitian yang lainnya dalam upaya mengkaji dan mendalami

masalah-masalah yang terjadi di puskesmas maupun di masyarakat setempat.

1.6.2 Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

   Peneliti diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman nyata dalam bidang ilmu tentang pelayanan publik. Penelitian ini bermanfaat sebagai salah satuu syarat memenuhi tugas akhir atau skripsi untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dan sebagai sarana bagi peneliti untuk melatih kemampuan berpikir melalui karya ilmiah serta menerapkan teori-teori yang didapatkan selama mengikuti pendidikan.

2. Bagi Instansi Pemerintah

   Khususnya Puskesmas Sungai Durian Kecamatan Sungai Raya Kabupaten KubuRaya, dengan adanya penelitian ini dapat membantu memberikan gambaran dalam memecahkan masalah yang timbul pada saat pelaksanaan pelayanan publik, dapat digunakan sebagai referensi saran dan masukan untuk penyelenggaraan pelayanan.

3. Bagi Masyarakat

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan memberikan wawasan atau informasi kepada masyarakat terkait dengan Pelayanan Administrasi pasien BPJS di Puskesmas Sungai Durian Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kuburaya

   .