

## LITERATURE RIVIEW: GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI PUSKESMAS

Egril Rehulina Ritonga<sup>1</sup>, Nurul Fifi Alayda<sup>2</sup>, Dewi Agustina<sup>3</sup>, Ummi Syarifah<sup>4</sup>, Anita Zahra Putri Purba<sup>5</sup>, Annisa Rizki Ramadani Siregar<sup>6</sup>

[egril2003@gmail.com](mailto:egril2003@gmail.com)<sup>1</sup>, [alaydanurulfifi@gmail.com](mailto:alaydanurulfifi@gmail.com)<sup>2</sup>, [dewiagustina@uinsu.ac.id](mailto:dewiagustina@uinsu.ac.id)<sup>3</sup>,  
[syarifahumi319@gmail.com](mailto:syarifahumi319@gmail.com)<sup>4</sup>, [anitazahrrr@gmail.com](mailto:anitazahrrr@gmail.com)<sup>5</sup>, [annisarizkiramadani@gmail.com](mailto:annisarizkiramadani@gmail.com)<sup>6</sup>

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

### ABSTRAK

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif di suatu wilayah kerja. Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan yang penting bagi masyarakat karena Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan dasar. Tujuan dari tinjauan literatur ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi di puskesmas serta mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Fokus penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis deskriptif dengan menganalisis, mengenali serta mengeksplorasi penemuan riset yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas memerlukan peningkatan dalam sosialisasi, output, produktivitas dan infrastruktur, sementara beberapa Puskesmas dinilai baik karena sikap ramah dan bertanggung jawab dari pegawainya, dengan upaya terus dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Kesimpulannya adalah literatur ini mengidentifikasi kebutuhan akan perbaikan efektivitas, kualitas, dan optimalisasi pelayanan rawat inap BPJS Kesehatan di puskesmas, memperkuat strategi peningkatan mutu pelayanan yang berfokus pada kebutuhan pasien.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Administrasi Puskesmas, Pelayanan Kesehatan.

### ABSTRACT

*Puskesmas is one of the health care facilities responsible for organizing health efforts, both promotive, preventive, curative, and rehabilitative in a working area. Puskesmas is an important health service unit for the community because it is the spearhead of basic health services. The purpose of this literature review is to evaluate patient satisfaction with administrative services at puskesmas and identify areas for improvement. The focus of this research used a qualitative method with a descriptive type by analyzing, recognizing and exploring existing research findings. The results showed that PHCs need improvement in socialization, output, productivity, and infrastructure, while some PHCs were rated well due to the friendly and responsible attitude of the staff, with efforts continuing to improve the effectiveness and quality of health services in PHCs. In conclusion, this literature identifies the need to improve the effectiveness, quality, and optimization of BPJS Health inpatient services at Puskesmas, strengthening the strategy to improve service quality focusing on patient needs.*

**Keywords:** Patient Satisfaction, Puskesmas Administration, Health Services.

### PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi di puskesmas memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran dan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi merupakan indikator vital dalam mengevaluasi efektivitas dan kualitas layanan yang diberikan oleh puskesmas. Menurut Kepmenkes RI No.128/Menkes/SK/II/2004 puskesmas merupakan Unit Pelayanan Teknis Dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Pelayanan kesehatan sangat penting bagi seluruh masyarakat di

Indonesia, karena merupakan kebutuhan dasar masyarakat dan harus dilaksanakan tanpa memandang status sosial ekonomi setiap individu. Pemerintah berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat agar masyarakat Indonesia tetap sehat (Marbun et al., n.d.). Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan yang penting bagi masyarakat karena Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan dasar. Puskesmas harus lebih berkualitas dan mengatasi masalah kesehatan masyarakat yang mungkin menyebar dari wilayah kerjanya sendiri ke desa-desa yang jauh (Mariani et al., 2023).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien. Menurut Parasuraman et al, ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama ServQual. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (confidence), empati (emphaty) dan bukti langsung (tangible). Faktor kepuasan pasien terhadap 2 pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak puas maka dapat menyebabkan pasien menjadi kecewa. (Tahun et al., 2023)

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan melalui promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara komprehensif dan berkesinambungan (Menteri Kesehatan, 2016). Puskesmas sebagai penyelenggara pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Tujuan diselenggarakannya pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal, baik secara sosial maupun ekonomi (Ulumiyah, 2018).

Permasalahan yang banyak ditemui dipuskesmas adalah masalah administrasi yang berkaitan dengan pelayanan seperti rawat jalan, rawat inap, poli, apoteker, sampai keuangan. Dimana dipuskesmas masih menggunakan sistem manual dengan mencatat dibuku besar. Sistem manual dalam implementasinya banyak mengalami permasalahan seperti pencarian data yang memakan waktu lama dan berkas fisik yang semakin lama semakin banyak. Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan Strata-I yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan masyarakat diharapkan dapat memberikan pelayanan secara optimal dalam arti cepat dan tepat. Pada zaman sekarang ini perkembangan teknologi informasi semakin pesat yang dengan perkembangan sistem informasi. Sistem Informasi sangat membantu dan diperlukan untuk mempermudah tugas manusia, tidak terkecuali untuk bidang pelayanan kesehatan yaitu membantu dalam penanganan sistem pendaftaran pasien rawat jalan sampai pembayaran. Permasalahan yang terjadi selama ini pada puskesmas berkaitan dengan proses pelayanan pendaftaran pasien kurang optimal dikarenakan masih dilakukan secara manual oleh para petugasnya. Hal semacam ini akan mempersulit dan menghambat pekerjaan, misal yang berkaitan dengan pengolahan data pasien, pencarian rekam medik pasien, pencarian kartu pasien maupun pembuatan laporan bulanan untuk mengetahui jumlah pengunjung pada puskesmas tersebut (Marbun et al., n.d.).

Pelayanan tersebut merupakan bagian dari kegiatan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah kota melalui badan terkait seperti Puskesmas. Hal ini menjadikan peran pelayanan administrasi sebagai motor penggerak kepuasan pasien. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Literature Riview : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Administrasi Puskesmas"

## **METODE PENELITIAN**

Penulis menggunakan sumber database internal (literatur review) untuk mencari dan menyeleksi dari hasil publikasi ilmiah guna menemukan referensi hasil karyanya yang dapat dipercaya dan akurat. Penulis menggunakan Google Scholar dan kata kunci “kepuasan pasien, administrasi puskesmas, pelayanan kesehatan” untuk mencari hasil kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi puskesmas.

Metode PRISMA (Preffered Reporting Items For Systematic Review and Meta Analysis) yang dilakukan secara sistematis dengan mengikuti langkah dan prosedur yang tepat, digunakan dalam penelitian ini untuk mensintesis hasil penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Handphone, laptop, jaringan pada kartu perdana operator, dan wifi menjadi alat yang digunakan dalam investigasi ini. Alat tersebut digunakan untuk mencari konten (literatur), khususnya jurnal penelitian yang relevan dengan subjek penelitian.

Kajian tersebut mengkaji kepuasan terhadap pelayanan administrasi di puskesmas dan Evaluasi Program Pengendaliannya untuk meningkatkan Mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien sekaligus membuat temuan penting melalui berbagai publikasi penelitian dari beberapa tahun sebelumnya. Jenis dan metodologi penelitian yang digunakan adalah teknik survey. Informasi tersebut kemudian dikumpulkan dengan menggunakan berbagai teknik, seperti melakukan tinjauan sistematis, dan mencari literatur. Laporan akhir harus ditulis setelah ekstraksi data dan sintesis penelitian, serta menilai hasil kualitatif dan melakukan penelitian dengan menganalisis secara kritis bukti penelitian yang dikumpulkan. Semua informasi yang relevan tentang kepuasan pasien terhadap pelaksanaan administrasi puskesmas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Tabel 1. Hasil Riview Beberapa Jurnal Mengenai Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Adimistrasi Puskesmas.

Penulis dan Tahun Terbit	Judul	Desain Penelitian	Hasil
Yusuf Hariyoko, Yanuarius Dolfianto Jehaut, Adi Susiantoro, 2021	Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas di Kabupaten Manggarai	Deskriptif Kualitatif	Hasil dan temuan dari penelitian ini dilihat dalam sudut pandang proses dalam sistem layanan kesehatan terdiri dari tahapan input sudah berjalan dengan baik, segi proses masih perlu perbaikan dalam sosialisasi, output masih perlu ditingkatkan, dan produktifitas masih rendah dan memiliki catatan perbaiki. Selain hal tersebut ada faktor sarana dan prasarana masih belum memuaskan pengguna layanan serta kinerja pegawai masih kurang dilihat dari minimnya motivasi dan kurangnya integritas.

<p>Aris Dwi Cahyono, 2021</p>	<p><i>LIBRARY RESEARCH</i> Peranan pengembangan manajemen kinerja tenaga administrasi kesehatan terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas</p>	<p>Kepustakaan (<i>Library Research</i>) mengumpulkan informasi dan data dengan bantuan berbagai macam material yang ada di perpustakaan seperti dokumen, buku, majalah, kisah-kisah sejarah, dsb.</p>	<p>Hasil studi ini adalah menunjukkan bahwa semakin baiknya peran pengembangan manajemen kinerja tenaga kesehatan termasuk tenaga adminisrasi kesehatan maka secara signifikan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas.</p>
<p>Fhirman Ramadhani, Didin Muhafidin, Darto Miradhia, 2021</p>	<p>Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibutn Kabupaten Bandung</p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Ibutn Kabupaten Bandung sudah baik. Dilihat Berdasarkan penghitungan skor dan garis kontinum yang telah dilakukan peneliti meperoleh hasil yang tinggi. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai puskesmas yang ramah, sopan, dan bertanggung jawab dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi dan dapat memberikan jaminan akan pelayanan yang baik dan terstandar.</p>
<p>Annisa Nur Fitriani, Bambang Irawan, Cathas Teguh Prakoso, 2020</p>	<p>Efektivitas Pelayanan Rawat Inap Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Lempake Kota Samarinda</p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa program BPJS Kesehatan pada pasien rawat inap belum berjalan secara efektif, yang mana hal ini dinilai dari belum terlaksananya beberapa karakteristik efektivitas dimana, masih terdapat pasien yang mengeluarkan</p>

			biaya karena diharuskan membeli obat di Apotek luar yang disebabkan stok obat yang kosong, keluhan pasien yang mengantri lama pada proses pemeriksaan, ketidakramahan petugas dalam menangani keluhan pasien, dan sarana berupa mobil ambulan dan alat medis EKG lalu prasarana berupa kamar mandi khusus kamar inap yang belum memadai.
Nurul Hidayah, Nadroh Sitepu, Hilda Hilda, Masniah Masniah, Kartika Ulina, 2023	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai	Survey Deskriptif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi jaminan merupakan dimensi yang paling tinggi tingkat kepuasannya (84,88%) yang diikuti dengan daya tanggap (76,51%), kepedulian (76,28%), kehandalan (75,40%) dan bukti fisik (74,79%) secara berturut turut Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi (bukti fisik, jaminan, kehandalan, kepedulian, daya tanggap) terhadap pelayanan kefarmasi di Pukesmas Bromo Kecamatan Medan Denai berada dalam kategori Puas dengan nilai rata-rata sebesar 76,74%.

## PEMBAHASAN

Penelitian ini mendeskripsikan gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi puskesmas. Pada kelima jurnal yang sudah di literature review menunjukkan bahwa masalah pelayanan kesehatan Pemerintah daerah pada dasarnya sudah memiliki kebijakan tersendiri dalam mengatasi permasalahan. Pada jurnal pertama oleh Yusuf Hariyoko dkk (2021) mengulas bahwa Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai dalam hal tersebut perlu diselenggarakan pengoptimlan pelayanan yang dapat memenuhi tuntutan masyarakat. Input dapat diartikan sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil. Pada tahapan ini, ada beberapa komponen yang

dapat dimasukkan sebagai masukan, diantaranya sarana dan prasarana, modal dan sumber daya manusia (SDM), Proses produksi adalah suatu cara, metode ataupun teknik menambah kegunaan suatu barang dan jasa dengan menggunakan faktor produksi yang ada. Sosialisasi dan pengembangan pegawai juga diperlukan untuk menciptakan atau menambah kegunaan faktor-faktor input yang ada seperti fasilitas, bahan baku dan dana agar lebih bermanfaat. Proses sosialisasi mengenai kesehatan sangatlah penting mengingat kesadaran masyarakat terhadap kesehatan masih sangat kurang, Output merupakan bentuk dari input kemudian diolah menjadi data sehingga memiliki berbagai macam bentuk output yang dihasilkan. Dimana jasa pelayanan yang sudah diberikan puskesmas watu alo dan puskesmas timung dari segi peralatan kesehatan sudah memenuhi standar pelayanan publik meskipun masih banyak peralatan kesehatan yang surak dan penyedia obat yang kurang namun kedua puskesmas tersebut sudah maksimal dalam mengatasi masalah tersebut, modal atau anggaran sudah jelas, dan kejelasan kinerja pegawai sudah efektif dengan adanya SOP, sumber daya manusia yang ada di puskesmas sudah bekerja sesuai tugas pokok fungsinya masing-masing di sertakan dengan tingkat pendidikan yang berkualitas, Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya di puskesmas watu alo dan puskesmas timung dalam melaksanakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat diwilayah kerja masing-masing. Dari hasil wawan cara yang telah dilaksanakan tingkat pendidikan paa pemberi jasa pelayanan dapat dikatakan sudah sangat bagus. Dimana tingkat pendidikan pegawai/petugas yang ada di puskesmas umumnya berlatar belakang mengenyam pendidikan di tingkat perguruan tinggi. (Hariyoko et al., 2021)

Sedangkan menurut penelitian Aris Dwi Cahyono (2021) mengulas bahwa semakin baiknya peran pengembangan manajemen kinerja tenaga kesehatan termasuk tenaga administrasi kesehatan maka secara signifikan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas. Mutu adalah ukuran yang dibuat oleh konsumen terhadap produk atau jasa yang dilihat dari segala dimensi atau karakteristik untuk memenuhi tuntutan kebutuhan, keamanan, dan kenyamanan konsumen. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai tingkat kepuasan rata-rata penduduk. Baik atau buruknya suatu mutu pelayanan kesehatan maka akan berpengaruh kepada tingkat kepuasan pasien karena pasien akan memberikan tanggapan serta penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan tersebut. Di dalam peningkatan mutu layanan kesehatan tentunya juga tidak lepas dari bagaimana baiknya manajemen kinerja, Manajemen kinerja adalah suatu proses yang dirancang untuk meningkatkan kinerja organisasi, kelompok, dan individu yang digerakkan oleh para manajer. Manajemen kinerja mencakup pengkajian ulang terhadap kinerja secara berkesinambungan dan dilakukan secara bersama berdasarkan kesepakatan mengenai sasaran, keahlian, kompetensi, rencana kerja dan pengembangan, serta pengimplementasian rencana peningkatan dan pengembangan lebih lanjut (Aris Dwi Cahyono, 2021).

Penelitian lain yaitu Fhirman Ramadhani dkk (2021) mengulas bahwa Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Ibum, Kabupaten Bandung diteliti dengan menggunakan teori model SERVQUAL yang mana peneliti akan menjelaskan secara deskriptif mengenai hasil dari tiap dimensi. Dimensi pertama adalah tangibles atau bukti langsung/fisik dari kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Terdapat beberapa indikator yang peneliti teliti, yaitu fasilitas layanan pengaduan pelayanan Puskesmas Ibum, kapasitas gedung Puskesmas Ibum, fasilitas ruangan tunggu nyaman, dan fasilitas umum (toilet dan tempat parkir). Dimensi kedua adalah empathy atau adanya rasa empati pada pasien atau pengunjung Puskesmas. Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan bahwa petugas mempunyai sikap yang cukup baik pada masyarakat dimana, petugas menyapa atau tersenyum dengan pasien, menjawab atau menanggapi pertanyaan pasien atau pengunjung dan cukup mudah untuk

berkomunikasi dengan pasien-pengunjung. Dimensi ketiga yaitu reliability menunjukkan bahwa, petugas Puskesmas Ibum sudah menjalankan pelayanan sesuai dengan standar yang ada dengan informasi yang sesuai, dan jam kerja yang tepat. Dimensi keempat yaitu responsiveness yang menunjukkan kecepatan dalam respon dan pelayanan administratif petugas, kesiapan dalam menanggapi saran dan keluhan dari pengunjung, dan sikap profesionalisme dalam bekerja tanpa adanya diskriminasi. Berdasarkan hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa skor dimensi ketanggapan ini mempunyai rata-rata yang cukup tinggi yaitu, 220. Pelayanan yang sesuai dengan standar tidak cukup tanpa bisa menunjukkan sikap profesional dari petugas dan tidak melakukan diskriminasi pada semua lapisan masyarakat. Sehingga, indikasi yang ditunjukkan oleh peneliti tidak dapat digeneralisasikan bahwa daya tanggap Puskesmas Ibum kurang mendukung kualitas pelayanan. Kemudian, pada dimensi kelima yaitu assurance hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Ibum sudah cukup baik untuk bersikap sopan dan tidak melakukan pungutan liar kepada masyarakat. Perlu adanya suatu informasi yang diberikan pada masyarakat berupa infografis untuk mengedukasi masyarakat terkait dengan pelayanan kesehatan dasar atau petunjuk dalam pelayanan guna mempermudah masyarakat dalam memahami prosedur pelayanan dan informasi terkait kesehatan lainnya (Ramadhan et al., 2021).

Disisi lain menurut penelitian Annisa Nur Fitriani (2020) mengulas bahwa Efektivitas Pelayanan Rawat Inap bagi Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Lempake Kota Samarinda, yaitu: 1. Efektivitas biaya terhadap rawat inap bagi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Lempake belum dapat berjalan secara efektif, karena pada kondisi tertentu pasien akan tetap mengeluarkan biaya yang disebabkan pihak Puskesmas menyarankan pasien untuk membeli obat di Apotek luar Puskesmas jika stok obat yang dibutuhkan sedang kosong. 2. Ketepatan waktu dalam pelayanan rawat inap bagi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Lempake belum efektif, dikarenakan terkendala oleh faktor-faktor, antri yang panjang pada proses pelayanan rawat jalan dan ruang penangan poli umum dan lansia belum dipisah. 3. Ketepatan dan objektivitas dalam pelayanan rawat inap bagi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Lempake belum efektif, dikarenakan terkendala oleh beberapa jaminan yang belum terlaksana dengan baik. 4. Akuntabilitas dalam pelayanan rawat inap bagi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Lempake yang belum berjalan efektif. Hal ini dibuktikan dengan keluhan pasien atas tindakan petugas yang bernada tinggi dan judes saat pasien mengeluhkan pelayanan yang dirasakan di Puskesmas Lempake. 5. Kegunaan dalam pelayanan rawat inap bagi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Lempake sudah berjalan dengan efektif, hal ini dibuktikan dengan pengakuan pasien yang terbantu dengan adanya program BPJS Kesehatan di Puskesmas Lempake. 6. Ruang lingkup pada sarana dan prasarana dalam pelayanan rawat inap bagi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Lempake yang masih belum berjalan efektif, karena Sarana berupa mobil ambulance yang hanya 1 buah, bahkan siripnya tidak berfungsi dan pada sarana alat kesehatan yaitu EKG yang sudah tidak berfungsi dan belum ada proses pergantian. Lalu pada prasarana yaitu kamar mandi pada ruang rawat inap yang masih dalam proses perbaikan. 7. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan rawat inap bagi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Lempake, dimana Puskesmas Lempake memiliki lokasi yang strategis pada pemukiman wilayah Kecamatan Lempake dan UPT. Puskesmas Lempake sebagai Puskesmas Induk di wilayah Kelurahan Lempake yang satu-satunya memiliki pelayanan rawat inap di wilayah tersebut. Namun, berada pada rawan banjir serta masih adanya pasien BPJS Kesehatan yang teledor yang tidak membawa Kartu BPJS Kesehatan asli sebagai syarat pelayanan BPJS Kesehatan, sehingga menghambat pada proses administrasi (Fitriani et al., 2020).

Sementara Nurul Hidayah dkk (2023), mengulas bahwa penelitian mereka

memberikan gambaran yang cukup komprehensif tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Bromo, Medan Denai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan pasien berada dalam kategori puas, dengan dimensi jaminan memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi. Namun, ada beberapa area di mana pelayanan dapat ditingkatkan, seperti ketersediaan obat di apotek farmasi dan kehandalan petugas farmasi dalam memberikan penjelasan terkait efek samping obat dan cara penggunaan obat. Ini menunjukkan bahwa ada potensi untuk perbaikan dalam aspek-aspek tertentu dari pelayanan kefarmasian yang ditawarkan. Penelitian ini juga memberikan pemahaman yang lebih baik tentang karakteristik responden, seperti dominannya responden perempuan, usia 26-45 tahun, tingkat pendidikan SMA, dan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga. Pemahaman ini dapat menjadi dasar untuk menyusun strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien (Hidayah, 2023).

Berdasarkan tinjauan literatur dari lima jurnal ilmiah yang diterbitkan dalam kurun waktu 5 tahun terakhir (2019-2023), dapat disimpulkan bahwa gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi puskesmas secara umum tergolong puas. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Meskipun pasien umumnya puas dengan pelayanan administrasi puskesmas di Kota Medan, penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa area yang perlu dioptimalkan, seperti efektivitas pelayanan, kualitas pelayanan prima, dan optimalisasi pelayanan rawat inap BPJS Kesehatan. Peningkatan efektivitas pelayanan dapat dilakukan dengan optimalisasi input, proses, output, dan produktivitas. Dimensi kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan meliputi aspek tangibles (fasilitas), empathy (sikap petugas), reliability (keandalan), responsiveness (responsivitas), dan assurance (jaminan). Efektivitas pelayanan rawat inap BPJS Kesehatan perlu dievaluasi dan ditingkatkan dalam hal biaya, ketepatan waktu, ketepatan dan objektivitas, akuntabilitas, ruang lingkup sarana dan prasarana, serta faktor pendukung dan penghambat. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi dasar bagi puskesmas untuk menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan yang lebih efektif dan berfokus pada kebutuhan pasien.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil yang diperoleh maka petugas pelayanan Administarasi juga berperan penting dalam bersikap dan memberi informasi kepada pasien guna memenuhi kepuasan pasien. Responsive, Empathy, dan Ansurance merupakan komponen yang dapat diperhatikan guna meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi di puskesmas umumnya telah mencapai tingkat kepuasan yang memadai. Meskipun demikian, temuan tersebut juga mengidentifikasi beberapa area yang memerlukan perbaikan. Perbaikan efektivitas pelayanan, kualitas pelayanan, dan optimalisasi pelayanan rawat inap BPJS Kesehatan adalah hal yang diperlukan. Untuk mencapai hal ini, diperlukan upaya optimalisasi input, proses, output dan produktivitas pelayanan. Faktor-faktor seperti fasilitas, sikap petugas, keandalan, responsivitas dan jaminan pelayanan adalah aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Evaluasi dan perbaikan pada aspek biaya, ketepatan waktu, ketepatan dan objektivitas, akuntabilitas, serta sarana dan prasarana pelayanan rawat inap BPJS Kesehatan juga menjadi fokus penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan tersebut. Temuan dari penelitian ini dapat memberikan dasar bagi puskesmas untuk menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan yang lebih efektif dan berfokus pada kebutuhan pasien, sehingga memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan bagi masyarakat secara keseluruhan.

## **DAFTAR PUSTAKA**



- Aris Dwi Cahyono. (2021). (Library Research) Peranan Pengembangan Manajemen Kinerja Tenaga Administrasi Kesehatan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 3(2), 28–42. <https://doi.org/10.53599/jip.v3i2.81>
- Fitriani, A. N., Irawan, B., & Prakoso, C. T. (2020). Efektivitas Pelayanan Rawat Inap Bagi Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Lempake Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Negara*, 8(1), 9479–9493.
- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*, 17(2), 169–178. <https://doi.org/10.32834/gg.v17i2.346>
- Hidayah, N. (2023). TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS BROMO KECAMATAN MEDAN DENAI Nurul Hidayah \* , Nadroh Sitepu, Hilda Hilda, Masniah Masniah, Kartika Ulina Jurusan Farmasi, Poltekkes Kemenkes Medan. *Jurnal Kesehatan Tadulako*, 9(1), 27–35.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2016). PMK No. 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. *Media Konservasi*, 2(1), 11–40.
- Marbun, D. P., Si, M., Syaputri, Y., & Si, M. (n.d.). 1 ) 2 ).
- Mariani, T., Amira, A. P., Rahma, S., Agustina, D., Masyarakat, F. K., Studi, P., & Kesehatan, I. (2023). Literature Review : ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP. *Jurnal Medika Nusantara*, 1(3).
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 58. <https://doi.org/10.24198/jane.v12i2.28684>
- Tahun, M., Ika, P., Indraswari, I., & Kalpika, I. P. E. (2023). Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas. 2(2), 71–75.
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>