



## Hubungan Kelengkapan Syarat Administrasi dengan Kecepatan Pelayanan Administrasi pada Pasien Baru di Puskesmas Lopok Tahun 2021

Arif Sofyandi\*, Putri Chahyani

Program Studi Kesehatan Masyarakat, FIKKM, Universitas Pendidikan Mandalika, Jl.

Pemuda No. 59 A, Mataram, Indonesia 83125

Email Korespondensi: [sofyandiarif63@yahoo.com](mailto:sofyandiarif63@yahoo.com)

### Abstrak

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif. Pelaksanaan pelayanan harus dilakukan dengan sebaik mungkin sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, begitupula pelayanan administrasi di puskesmas. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Hubungan kelengkapan syarat administrasi dengan kecepatan pelayanan administrasi pada pasien baru di Puskesmas Lopok tahun 2021. Penelitian ini menggunakan desain survey analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien khususnya pasien baru sebanyak 543 pasien, diteliti sebanyak 84 orang, yang diperoleh dengan rumus Slovin dan penentuan jumlah sampel dengan *accidental sampling*. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji Chi Square dengan aplikasi SPSS. Hasil uji statistik dengan *Chi Square* menunjukkan bahwa nilai ( $p$  Value = 0,001) karena nilai  $p < 0,05$ , yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kelengkapan syarat administrasi dengan kecepatan pelayanan administrasi di Puskesmas Lopok tahun 2021. Jika dilihat dari nilai  $r = 0,459$  maka hubungan tersebut memiliki arah positif dengan kekuatan hubungan sedang. Hasil penelitian ini diharapkan Puskesmas Lopok dapat meningkatkan atau mempertahankan kecepatan pelayanan administrasi pada semua pasien/ pengunjung Di Puskesmas Lopok, melalui petugas loket untuk menyarankan kepada pasien agar melengkapi kelengkapan syarat administrasi agar mendapatkan pelayanan yang cepat.

**Kata kunci:** Administrasi, Kelengkapan Syarat Administrasi dan Kecepatan Pelayanan.

## ***Relationship Between Administrative Requirements and Administrative Service Speed on New Patients at Lopok Public Health Center in 2021***

### Abstract

*Public Health Center is a health technical implementing unit under the supervision of the District Health Office. In general, those Public Health Center employee have to give preventive, promotive, curative services until rehabilitative. The implementation of services must be carried out as well as possible in accordance with the main tasks and functions, as well as administrative services at the Public Health Center. Thus, the writer interesting to do the research about the relationship between administrative requirements and administrative service speed on new patients at Lopok Public Health Center in 2021. This study used survey analytic design with cross sectional approach. Population in this study was all patients especially new patients in the amount of 543 patients, out of them there were 84 new patients taken as samples by Slovin and accidental sampling technique. Data were analyzed by univariate and bivariate analysis using Chi Square with SPSS application. Statistical test result by Chi Square test showed that  $p$  value= 0.001; since  $p < 0.05$  meant that there was a relationship between administrative requirements and administrative service speed on new patients at Lopok Public Health Center in 2021. The value of  $r$  is 0.459 meant the relationship was positive with medium strength. The results of the study are expected that Lopok Public Health Center can improve or maintain the speed of administrative services for all patients/visitors at the Lopok Public Health Center through the counter staff to advice patients to complete the administrative.*

**Keywords:** Administration, Administrative Requirements, Service Speed.

**How to Cite:** Sofyandi, A., & Chahyani, P. (2023). Hubungan Kelengkapan Syarat Administrasi dengan Kecepatan Pelayanan Administrasi pada Pasien Baru di Puskesmas Lopok Tahun 2021. *Empiricism Journal*, 4(2), 606–611. <https://doi.org/10.36312/ej.v4i2.1647>



<https://doi.org/10.36312/ej.v4i2.1647>

Copyright© 2023, Sofyandi & Chahyani

This is an open-access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) License.



## PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 741/MENKES/PER/VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota. Standar pelayanan minimal ini merupakan suatu standar dengan batas-batas tertentu untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat yang mencakup jenis pelayanan jenis-jenis pelayanan kesehatan sesuai SPM Kesehatan antara lain: Pelayanan loket pendaftaran, pelayanan poli umum, pelayanan kesehatan gigi dan mulut, pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA), pelayanan kesehatan ibu hamil, pelayanan kesehatan gizi dan imunisasi, pelayanan tata usaha (TU), pelayanan apotik dan kasir, pelayanan gawat darurat (IGD). (Permenkes RI, 2008).

Pengukuran tingkat kecepatan pelanggan erat hubungannya dengan kelengkapan syarat administrasi yang dibawa pasien. Kelengkapan administrasi dan farmasetik resep yang diatur dalam Bab III Peraturan Menteri Kesehatan No.74 Tahun 2016 menyatakan bahwa kegiatan pengkajian/skrining resep dimulai dari seleksi persyaratan administrasi, persyaratan farmasetik dan persyaratan klinis wajib untuk dilakukan untuk menghindari terjadinya Medication Error (Kesalahan Pengobatan) dan menjamin legalitas resep. Mengantisipasi kejadian tersebut perlu melakukan pengkajian dalam kelengkapan resep untuk meningkatkan penggunaan obat yang rasional. (Permenkes RI, et.al., 2016).

Persyaratan administrasi dikatakan lengkap bila pasien membawa KTP/ kartu keluarga (KK), dan kartu BPJS, jika pasien tidak membawa salah satu dari syarat administrasi tersebut maka pasien dikatakan tidak lengkap. Berdasarkan data observasi dari 13 pasien 7 pasien tidak membawa persyaratan apa-apa (53,84%), 3 pasien membawa KTP saja (23,07%), 2 pasien membawa BPJS saja (15,38%), dan 1 pasien lengkap (7,69%). (Pedoman Akreditasi Puskesmas Lopok, 2019).

Pelayanan kesehatan diberikan Puskesmas Lopok dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di duga belum mencapai tujuan yang diinginkan, secara umum masih terdapat banyak kelemahan. Meskipun Puskesmas Lopok berusaha melayani dengan baik segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan, namun dugaan kenyataan menunjukkan masih terdapat ketidakpuasan pasien atas pelayanan kesehatan puskesmas yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Kecepatan juga dapat diartikan sebagai sikap seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang diukur dari cepat dan akuratnya pekerjaan tersebut. Selain itu, kecepatan juga diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam mengerjakan pekerjaan dengan cepat dan tepat (Adityazed, et.al., 2010).

Berdasarkan kebijakan puskesmas, terdapat standar mengenai waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan pendaftaran, sejak petugas loket mulai mengajukan pertanyaan terkait kelengkapan syarat administrasi hingga pasien selesai mendaftar dan diarahkan ke poli tujuan yaitu 3-5 menit. Berdasarkan kecepatan pelayanan didapatkan hasil 9 pasien (69,23%) yang lambat pelayanannya, 4 pasien (30,76 %) cepat pelayanannya.

Dari hasil wawancara dengan 5 pasien, 3 diantaranya mengeluh mengenai waktu tunggu di pelayanan pendaftaran yang lama dikarenakan petugas entri di tempat pendaftaran hanya 1 orang dan jaringan internet yang tidak stabil.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah korelasi, menggunakan metode cross sectional. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November sampai Desember 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah semua Pasien Baru di Puskesmas Lopok Tahun 2021 . Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus *Slovin* yaitu sebanyak 84 orang. Teknik penentuan sampel penelitian dengan menggunakan *Accidental sampling (Non Random)*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Lopok Tahun 2021 . Variabel independen yaitu kelengkapan syarat administrasi dan variabel dependen yaitu kecepatan pelayanan administrasi pada pasien baru di puskesmas Lopok Tahun 2021. Instrumen pengumpulan data yaitu lembar observasi pada petugas loket, Stopwatch, lembar observasi kecepatan pelayanan. Analisis data menggunakan alat uji *chi square*. Uji chi square merupakan teknik statistik yang pada umumnya digunakan untuk menguji sebuah hipotesis sebuah populasi

yang berupa nominal dan sampelnya memiliki skala yang besar (Sugiyono, et.al., 2007). Jika hasil dari chi square berada di bawah nilai 0,05 maka data dapat dikatakan signifikan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Univariat

#### Kelengkapan Syarat Administrasi pada pasien Baru

**Tabel 1.** Distribusi Responden berdasarkan kelengkapan syarat administrasi di Puskesmas Lopok Tahun 2021

Kategori Kelengkapan Syarat Administrasi	Jumlah	Persen%
Lengkap	28	33,3%
Tidak Lengkap	56	66,7%
Total	84	100,0

Sumber : Data Primer, November-Desember 2021

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 84 responden, sebagian besar responden tidak lengkap membawa persyaratan administrasi sebanyak 56 responden (66,7%) dan responden lengkap membawa persyaratan administrasi sebanyak 28 responden (33,3 %).

### Kecepatan Pelayanan Administrasi

**Tabel 2.** Distribusi Responden berdasarkan kecepatan pelayanan Administrasi di Puskesmas Lopok Tahun 2021

Kategori Kecepatan Pelayanan Administrasi	Jumlah	Persen%
Cepat	61	60,7%
Lambat	33	39,3%
Total	84	100,0

Sumber : Data Primer , November-Desember 2021

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 84 responden sebagian besar responden mendapatkan pelayanan administrasi cepat sebanyak 61 responden (60,7%) dan yang lambat sebanyak 33 responden (39,3 %).

### Analisis Bivariat

Hubungan antara kelengkapan syarat administrasi dengan kecepatan pelayanan administrasi di Puskesmas Lopok Tahun 2021.

**Tabel 3.** Hubungan Kelengkapan Syarat Administrasi dengan kecepatan pelayanan administrasi Di Puskesmas Lopok Tahun 2021 menggunakan uji *Chi square* dengan analisis SPSS sebagai berikut

Kelengkapan Syarat Administrasi	Kecepatan Pelayanan Administrasi		Total (%)	P-Value	r
	Cepat (%)	Lambat (%)			
Lengkap	27 (96,4)	1 (3,6)	28 (100,0)	0,001	0,459
Tidak Lengkap	24 (42,9)	32 (57,1)	56 (100,0)		
Total	51 (60,7)	33 (39,3)	84 (100,0)		

Sumber : Data Primer, November-Desember 2021

Berdasarkan tabel 3 menunjukan bahwa dari 84 responden yang lengkap membawa persyaratan administrasi sebanyak 27 orang (96,4%) lengkap dan mendapatkan pelayanan cepat, 1 orang ( 3,6 %) responden lengkap membawa syarat administrasi namun mendapatkan pelayanan yang lambat, sedangkan responden yang tidak lengkap membawa persyaratan administrasi, sebanyak 24 orang (42,9%) mendapatkan pelayanan yang cepat,

32 orang (57,1%) yang tidak lengkap membawa kelengkapan syarat administrasi mendapatkan pelayanan yang lambat.

Hasil uji statistik dengan *Chi Square* menunjukkan bahwa nilai ( $p$  Value = 0,001) karena nilai  $p < 0,05$ , yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kelengkapan syarat administrasi dengan kecepatan pelayanan administrasi di Puskesmas Lopok tahun 2021. Jika dilihat dari nilai  $r = 0,459$  maka hubungan tersebut memiliki arah positif dan kekuatan hubungan sedang. Apabila bukti yang dimaksud tidak didapatkan ataupun kurang sesuai maka akan menimbulkan kesalahan dalam mengenali pasien dan memperlambat proses pelayanan. Hal yang menghambat pelayanan pasien di tempat pendaftaran adalah ketidaklengkapan berkas persyaratan pendaftaran pasien BPJS, yaitu tidak membawa KTP (Fadiyah, et.al., 2021).

Berbagai kekurangan syarat ini bisa disebabkan belum optimalnya sosialisasi Program BPJS pada peserta yang mengikutinya, apabila petugas terlatih dan dapat menjalin komunikasi secara efektif, maka antisipasi pasien membawa kelengkapan data yang diperlukan bisa tercukupi, dan timbul kepuasan pada pelayanan rumah sakit. Sejalan dengan Penelitian yang dilakukan sebelumnya, yaitu kepuasan dalam proses pelayanan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan terhadap keramahan petugas sebesar 89,7%, pada bahasa saat dijelaskan oleh petugas sebesar 95,9%, terhadap respon cepat petugas sebesar 89,7% dan terhadap keterampilan petugas sebesar 91,7% (Nugeraheni dan Kumalasari, et.al., 2020).

Dalam penelitian Indah Susilowati, Maulidiah Ishak, Ninda Mulya Ike Ardilla, Nurhadi tentang Tinjauan Kesesuaian Syarat Administrasi Pelayanan Pasien Rawat Jalan Bpjs Di Rumah Sakit X Jombang Tahun 2022 menerangkan bahwa kelengkapan dokumen pendaftaran pasien membawa pengaruh penting dalam proses ajukan klaim pembayaran, bila pihak rumah sakit dapat memenuhi kelengkapan dokumen secara tepat, maka akan semakin cepat proses penggantian biaya pelayanan untuk perawatan di Rumah Sakit (Gustiana, et.al., 2022). Hasil dari penelitian, dari 30 pasien rawat jalan khusus pengguna BPJS belum membawa syarat administrasi lengkap yaitu item surat kontrol yang tidak lengkap sebanyak 6 pasien (20,0%), kemudian item persyaratan fotocopy KTP terdapat hasil 17 pasien (56,7%) pasien tidak lengkap, dan terakhir item persyaratan fotocopy BPJS yang tidak lengkap 16 pasien (53,3%) (Nurhadi, et.al., 2022).

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pasien baru yang melengkapi kelengkapan syarat administrasi sebanyak 28 orang (33,3%) dan pasien baru yang tidak melengkapi persyaratan administrasi sebanyak 56 orang (66,7%). Selain itu, pasien baru yang datang berobat atau berkunjung mendapatkan pelayanan yang cepat sebanyak 61 orang (60,7%) dan pasien baru yang datang berobat atau berkunjung mendapatkan pelayanan yang lambat sebanyak 33 orang (39,3%). Artinya, ada hubungan yang signifikan antara kelengkapan syarat administrasi dengan kecepatan pelayanan administrasi di Puskesmas Lopok tahun 2021.  $p$ . Value = 0,001. Nilai  $r = 0,459$  maka hubungan tersebut memiliki arah positif dengan kekuatan hubungan sedang.

## REKOMENDASI

Rekomendasi dalam penelitian ini adalah pasien baru harus diarahkan dan diberikan pengetahuan awal agar dapat melengkapi persyaratan administrasi, kendati pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan lagi.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih pada Universitas Pendidikan Mandalika, Puskesmas Lopok dan semua pihak yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

## DAFTAR PUSTAKA

Aditya. (2010). Kualitas Pelayanan. Penerbit Gramedia Pustaka. Umum: Jakarta. Diakses dari <http://adityazed.blogspot.in/2010/10/kualitas-pelayanan.html>

- Azwar, A. (2010). Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI. Diakses dari: <https://puskesmasbatuputihberau.wordpress.com/2011/12/11/menjaga-mutu-pelayanan-kesehatan-quality-assurance/>
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta Diakses dari: <https://inlisite.dispustaka.sumselprov.go.id/opac/detail-opac?id=45168>
- Corneles, C., Tulus, F., & Londa, V. (2019). Kinerja sekretariat Desa dalam Penataan Administrasi Desa (Studi Kasus di Desa Gangga Satu Kecamatan Likupang Barat Kabupaten Minahasa Utara). *Jurnal Administrasi Publik*, 5 (78).
- Hermawati, R. (2018). *Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Pada Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Kurniawati, R., & Dwiheartanti, M. (2018). Pengaruh ketelitian dan kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ahas Galur honda motor. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 7(5), 448-456.
- Nasrudin, J. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Buku ajar praktis cara membuat penelitian*. Pantera Publishing. Diakses dari: [https://books.google.co.id/books/about/Metodologi\\_Penelitian\\_Pendidikan.html?id=j-igDwAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/Metodologi_Penelitian_Pendidikan.html?id=j-igDwAAQBAJ&redir_esc=y)
- Nawawi, I. (2009). *Perilaku Administrasi Kajian,Teori dan Praktis*. Surabaya : ITSPers. Diakses dari: <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/205783/perilaku-administrasi-kajian-teori-dan-pengantar-praktik>
- Nina, R.(2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu., Daiakses dari: <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/204759/manajemen-pelayanan-prima-mencegah-pembelotan-dan-membangun-customer-loyalty>
- Notoatmodjo . (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta Diakses dari: [https://books.google.co.id/books/about/Metodologi\\_Penelitian\\_Pendidikan.html?id=j-igDwAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/Metodologi_Penelitian_Pendidikan.html?id=j-igDwAAQBAJ&redir_esc=y)
- Notoatmodjo S. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. Diakses dari: <https://onesearch.id/Record/IOS5521.ai:slims-1921/TOC>
- Nursalam. (2003). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika. Dapat diakses dari: <https://balaiyanpus.jogjaprovo.go.id/opac/detail-opac/?id=58220>
- Pedoman Akreditasi Puskesmas Lopok Tahun (2019) tentang kelengkapan syarat administrasi.
- PERMENKES No. 75 Tahun (2014) tentang standar pelayanan minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten atau kota Diakses dari: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/139202/permenkes-no-75-tahun-2014>
- Poerwadarminta. (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta:Gramedia.
- Prawirosentono,Suryadi. (2008). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPF E Diakses dari: <https://balaiyanpus.jogjaprovo.go.id/opac/detail-opac?id=36052>
- Saliyus, E. *Hubungan Pengawasan Dengan Kinerja Pegawai Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) KOTA*, Diakses dari: <http://repository.unpas.ac.id/11606/>
- Saputra, M., & Harahap, T. K. (2016). *Analisis Kinerja Tenaga Medis Puskesmas Kecamatan Kampar Utara Kabupaten Kampar* Diakses dari: <https://www.neliti.com/id/publications/206471/analisis-kinerja-tenaga-medis-puskesmas-kecamatan-kampar-utara-kabupaten-kampar>
- Shofiana, N. B., Arso, S. P., & Fatmasari, E. Y. (2019). Analisis Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien Di Puskesmas Jatisono I Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 7(1), 105-112.
- Siagian, S. P. (2005), *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: C.V. Haji Masagung, Jakarta. Diakses dari: <https://onesearch.id/Record/IOS13402.INLIS000000000002079>
- Sidabukke, (2019). *Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah*. Diakses dari: <https://repositori.uma.ac.id/jspui/handle/123456789/11977>

- 
- Suwatno & Priansa, D. (2011). *Manajemen SDM dalam organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta Diakses dari: <https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=22922>
- Thoha, Miftah. (1996). *Deregulasi Dan Debirokratisasi Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat: Dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia*. Jakarta: LP3ES. Diakses dari: <https://repository.uir.ac.id/4981/5/bab2.pdf>
- Undang-undang No.32 Tahun (2004) tentang Pelayanan Masyarakat. Diakses dari: <https://www.dpr.go.id/dokjdi/document/uu/33.pdf>
- Wilson Bangun. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga. Diakses dari: <https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=2175>
- Yunevy, E. F. T., & Haksama, S. (2013). Analisis kepuasan berdasarkan persepsi dan harapan pasien di puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1(1), 9-20.