

PERAN FUNGSI ADMINISTRASI DALAM KELANCARAN ALUR PELAYANAN PASIEN DI PUSKESMAS HIBALA

Kharis Meiwan K. Telaumbanua^{1*}, Syahrul'an², Erni Susilawati³

¹Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Deztron Indonesia, Indonesia

²Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Deztron Indonesia, Indonesia

³Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Deztron Indonesia, Indonesia

Email : kharismeiwana@udi.ac.id

ABSTRAK

Kelancaran alur pelayanan pasien merupakan indikator penting dalam efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Alur pelayanan yang tidak terkelola dengan baik dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan dan meningkatnya waktu tunggu pasien. Salah satu faktor yang berperan dalam mendukung kelancaran alur pelayanan adalah fungsi administrasi pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran fungsi administrasi, hambatan pelaksanaannya, serta upaya optimalisasi fungsi administrasi dalam kelancaran alur pelayanan pasien di Puskesmas Hibala. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Informan penelitian terdiri dari kepala Puskesmas Hibala, petugas administrasi, dan tenaga kesehatan yang terlibat langsung dalam pelayanan pasien. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi alur pelayanan, dan telaah dokumen administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi administrasi berperan penting dalam pengaturan alur pelayanan, pencatatan data pasien, dan koordinasi antarunit pelayanan. Hambatan utama yang ditemukan meliputi keterbatasan sumber daya manusia dan tingginya beban kerja administrasi. Upaya optimalisasi fungsi administrasi dilakukan melalui penyesuaian alur pelayanan dan penguatan koordinasi internal. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan fungsi administrasi diperlukan untuk meningkatkan kelancaran alur pelayanan pasien di Puskesmas Hibala.

Kata Kunci: Fungsi Administrasi; Alur Pelayanan; Puskesmas; Administrasi Kesehatan.

ABSTRACT

The smooth flow of patient care is an important indicator of the effectiveness of health services at the Community Health Center (Puskesmas). Poorly managed service flows can lead to delays in service delivery and increased patient waiting times. One factor contributing to the smooth flow of services is the health service administration function. This study aims to analyze the role of the administration function, obstacles in its implementation, and efforts to optimize the administration function in ensuring the smooth flow of patient care at the Hibala Community Health Center. This study used a qualitative approach with a descriptive design. The research informants consisted of the head of the Hibala Community Health Center, administrative officers, and health workers directly involved in patient care. Data collection was conducted through in-depth interviews, observation of the service flow, and review of administrative documents. The results showed that the administration function plays a crucial role in managing the service flow, recording patient data, and coordinating between service units. The main obstacles identified include limited human resources and a high administrative workload. Efforts to optimize the administration function are carried out through adjusting the service flow and strengthening internal coordination. This study concludes that strengthening the administration function is necessary to improve the smooth flow of patient care at the Hibala Community Health Center.

Keywords: Administrative Function; Service Flow; Community Health Center; Health Administration.

Article History:

Received : 05-11-2025

Revised : 10-12-2025

Accepted : 05-01-2026

Published : 10-02-2026

A. PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan strategis dalam sistem pelayanan kesehatan nasional. Salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan di Puskesmas adalah kelancaran alur pelayanan pasien. Alur pelayanan yang tidak berjalan optimal dapat berdampak pada meningkatnya waktu tunggu pasien serta menurunnya efisiensi pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2022; *World Health Organization*, 2021).

Dalam perspektif administrasi kesehatan, kelancaran alur pelayanan sangat dipengaruhi oleh fungsi administrasi pelayanan. Fungsi administrasi mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pencatatan, pengelolaan informasi, serta koordinasi antarunit pelayanan (Bustami, 2020). Administrasi yang tertata dengan baik berperan sebagai sistem pendukung yang memastikan pelayanan berjalan sesuai standar operasional prosedur (Handayani et al., 2021).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa permasalahan alur pelayanan sering dikaitkan dengan efisiensi pelayanan dan beban kerja tenaga kesehatan (Rahman et al., 2020; Wibowo & Rachmawati, 2020). Penelitian lain mengungkapkan adanya hambatan administrasi seperti keterbatasan sumber daya manusia dan lemahnya koordinasi internal yang berdampak pada pelayanan kesehatan (Sari & Putra, 2022; Firmansyah & Kurniawan, 2020). Namun demikian, kajian yang secara khusus menempatkan fungsi administrasi sebagai fokus utama dalam kelancaran alur pelayanan pasien di Puskesmas masih terbatas.

Puskesmas Hibala sebagai salah satu Puskesmas di Kabupaten Nias Selatan menghadapi tantangan dalam mengelola alur pelayanan pasien secara efektif seiring dengan variasi jumlah kunjungan dan keterbatasan sumber daya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran fungsi administrasi, mengidentifikasi hambatan pelaksanaannya, serta mengkaji upaya optimalisasi fungsi administrasi dalam kelancaran alur pelayanan pasien di Puskesmas Hibala. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian fungsi administrasi sebagai faktor utama dalam pengelolaan alur pelayanan pasien di tingkat pelayanan kesehatan primer.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai peran fungsi administrasi dalam kelancaran alur pelayanan pasien, hambatan pelaksanaannya, serta upaya optimalisasi fungsi administrasi di Puskesmas Hibala. Pendekatan deskriptif kualitatif sesuai digunakan untuk mengkaji fenomena pelayanan kesehatan dalam konteks alami berdasarkan perspektif subjek penelitian (Creswell & Poth, 2018).

Populasi dan Subjek Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga yang terlibat dalam proses administrasi dan pelayanan pasien di Puskesmas Hibala, Kabupaten Nias Selatan. Populasi tersebut meliputi pimpinan puskesmas, petugas administrasi pelayanan, serta tenaga kesehatan yang berperan langsung dalam alur pelayanan pasien.

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan subjek secara sengaja berdasarkan pertimbangan keterlibatan dan pengetahuan terhadap fokus penelitian (Creswell & Poth, 2018). Jumlah subjek penelitian sebanyak 6 orang, yang terdiri dari 1 kepala puskesmas, 2 petugas administrasi pelayanan, dan 3 tenaga kesehatan. Jumlah subjek tersebut dinilai telah mencukupi untuk memperoleh data yang mendalam dan mencapai kejenuhan informasi (*data saturation*) dalam penelitian kualitatif (Handayani et al., 2021).

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Hibala, Kabupaten Nias Selatan, pada bulan Desember Tahun 2025. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran strategis dalam Sistem Pelayanan Kesehatan Nasional serta membutuhkan pengelolaan fungsi administrasi yang efektif untuk mendukung kelancaran alur pelayanan pasien (Kementerian Kesehatan RI, 2022).

Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Untuk mendukung pengumpulan data, digunakan pedoman wawancara semi-terstruktur, lembar observasi alur pelayanan pasien, serta daftar telaah dokumen administrasi, seperti standar operasional prosedur dan alur pelayanan pasien. Penggunaan instrumen ini bertujuan untuk memperoleh data yang komprehensif dan saling melengkapi (Creswell & Poth, 2018).

Prosedur dan Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan subjek penelitian, observasi langsung terhadap pelaksanaan alur pelayanan pasien, serta penelaahan dokumen administrasi yang berkaitan dengan pelayanan pasien. Kombinasi teknik pengumpulan data ini digunakan untuk meningkatkan kedalaman informasi dan memperkuat validitas temuan penelitian melalui triangulasi metode (Rahman et al., 2020).

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara tematik melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis tematik digunakan untuk mengidentifikasi pola dan tema yang berkaitan dengan peran fungsi administrasi, hambatan pelaksanaannya, serta upaya optimalisasi dalam kelancaran alur pelayanan pasien. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan metode untuk meningkatkan validitas dan kepercayaan terhadap hasil penelitian (Creswell & Poth, 2018).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Informan Penelitian

Penelitian ini melibatkan enam informan yang dipilih secara *purposive*, terdiri dari pimpinan puskesmas, petugas administrasi, dan tenaga kesehatan yang terlibat langsung dalam alur pelayanan pasien di Puskesmas Hibala. Karakteristik informan disajikan secara ringkas pada Tabel berikut:

Tabel 1. Karakteristik Informan Penelitian

No	Kode Informan	Jabatan	Lama Bekerja
1	Informan 1	Kepala Puskesmas	>4 tahun

2	Informan 2	Petugas Administrasi	2–4 tahun
3	Informan 3	Petugas Administrasi	>5 tahun
4	Informan 4	Tenaga Kesehatan	2–4 tahun
5	Informan 5	Tenaga Kesehatan	>5 tahun
6	Informan 6	Tenaga Kesehatan	1–3 tahun

Keberagaman posisi dan pengalaman kerja informan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan fungsi administrasi dan alur pelayanan pasien di Puskesmas Hibala.

Peran Fungsi Administrasi dalam Kelancaran Alur Pelayanan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi administrasi memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran alur pelayanan pasien di Puskesmas Hibala. Peran tersebut tercermin dalam proses pendaftaran pasien, pencatatan data kunjungan, pengelolaan berkas pelayanan, serta koordinasi awal antarunit pelayanan. Petugas administrasi berfungsi sebagai pintu masuk utama pelayanan yang menentukan kelancaran tahapan pelayanan selanjutnya.

Secara empiris, hasil observasi menunjukkan bahwa alur pelayanan pasien berjalan lebih tertib ketika proses administrasi dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur. Kondisi ini mempercepat distribusi pasien ke unit pelayanan yang dituju serta mengurangi penumpukan pasien pada satu titik pelayanan. Temuan tersebut menguatkan teori manajemen pelayanan kesehatan yang menyatakan bahwa fungsi administrasi berperan sebagai sistem pendukung utama dalam menjaga efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan (Bustami, 2020).

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Handayani et al. (2021) yang menyatakan bahwa pengelolaan administrasi yang baik berkontribusi terhadap kelancaran alur pelayanan serta memperkuat koordinasi antarunit pelayanan kesehatan primer. Dengan demikian, fungsi administrasi tidak hanya berperan sebagai kegiatan administratif, tetapi juga memiliki peran strategis dalam mendukung efektivitas sistem pelayanan kesehatan.

Hambatan dalam Pelaksanaan Fungsi Administrasi

Meskipun fungsi administrasi telah berjalan, penelitian ini menemukan beberapa hambatan yang memengaruhi kelancaran alur pelayanan pasien. Hambatan utama yang teridentifikasi adalah keterbatasan jumlah petugas administrasi serta tingginya beban kerja pada jam pelayanan tertentu. Kondisi tersebut berdampak pada keterlambatan proses pendaftaran dan pencatatan data pasien, yang pada akhirnya berpotensi meningkatkan waktu tunggu pelayanan.

Analisis hasil wawancara menunjukkan bahwa pada jam sibuk pelayanan, petugas administrasi harus melayani beberapa pasien secara bersamaan, sehingga berpotensi menurunkan kecepatan dan ketelitian dalam pelayanan. Kondisi ini berdampak pada keterlambatan proses administrasi dan meningkatnya waktu tunggu pasien. Temuan tersebut menguatkan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa beban kerja administrasi yang tinggi berpengaruh terhadap penurunan kinerja pelayanan kesehatan (Hidayah & Sulaeman, 2023).

Selain itu, hambatan koordinasi antarunit pelayanan masih ditemukan, terutama pada saat terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang terintegrasi dan berpotensi menurunkan efisiensi pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sari dan Putra (2022) yang menyatakan bahwa hambatan administrasi dan lemahnya koordinasi internal merupakan faktor yang berpengaruh terhadap efisiensi pelayanan kesehatan.

Upaya Optimalisasi Fungsi Administrasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Hibala telah melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan fungsi administrasi dalam rangka meningkatkan kelancaran alur pelayanan pasien. Upaya tersebut meliputi penyesuaian alur pelayanan pasien, pembagian tugas administrasi yang lebih jelas, serta peningkatan koordinasi internal antarunit pelayanan.

Implementasi upaya ini berkontribusi terhadap meningkatnya keteraturan alur pelayanan dan berkurangnya potensi keterlambatan pelayanan pasien.

Secara analitis, upaya optimalisasi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan keteraturan alur pelayanan dan pengurangan waktu tunggu pasien. Temuan ini sejalan dengan teori tata kelola pelayanan kesehatan yang menekankan pentingnya penguatan sistem administrasi sebagai bagian dari upaya peningkatan efisiensi pelayanan kesehatan (Putri & Hasanbasri, 2021).

Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Nurhayati dan Prasetyo (2024) yang menyatakan bahwa penguatan sistem administrasi dan koordinasi internal merupakan strategi penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan primer. Dengan demikian, optimalisasi fungsi administrasi menjadi langkah strategis dalam mendukung kelancaran alur pelayanan pasien di Puskesmas.



Gambar 1. Pelaksanaan Penelitian

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi administrasi berperan penting dalam mendukung kelancaran alur pelayanan pasien di Puskesmas Hibala, terutama melalui pengaturan pendaftaran pasien, pencatatan data kunjungan, pengelolaan berkas pelayanan, dan koordinasi antarunit pelayanan. Namun, pelaksanaan fungsi administrasi masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan jumlah petugas administrasi dan tingginya beban kerja pada jam pelayanan tertentu, yang berdampak pada keterlambatan proses administrasi dan peningkatan waktu tunggu pasien. Upaya optimalisasi fungsi administrasi melalui penyesuaian alur pelayanan, pembagian tugas yang lebih jelas, serta penguatan koordinasi internal terbukti berkontribusi terhadap peningkatan keteraturan dan efisiensi alur pelayanan pasien.

Berdasarkan simpulan tersebut, pengelola Puskesmas Hibala disarankan untuk memperkuat fungsi administrasi melalui peningkatan kapasitas dan jumlah sumber daya manusia administrasi sesuai kebutuhan pelayanan serta melakukan evaluasi berkala terhadap alur pelayanan dan koordinasi internal. Dari sisi akademik, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji fungsi administrasi dengan pendekatan kuantitatif atau melibatkan lebih dari satu Puskesmas guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai peran administrasi dalam pelayanan kesehatan primer.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Bustami. (2020). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Erlangga.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design*. Sage.
- Handayani, L., Supriyanto, S., & Wibowo, A. (2021). Health service management in primary care. *Journal of Health Management*, 23(2), 145–153.
- Kementerian Kesehatan RI. (2022). *Pedoman Penyelenggaraan Puskesmas*.
- Pratama, R., & Lestari, D. (2023). Administrative efficiency in primary healthcare. *Journal of Primary Care Research*, 5(1), 22–30.
- Rahman, F., Noor, M., & Hidayat, A. (2020). Service flow management. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1–9.
- Sari, M., & Putra, A. (2022). Administrative barriers in health services. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 85–94.
- WHO. (2021). *Primary Health Care Systems Strengthening*.
- Yuliana, E., & Nugroho, S. (2021). Health administration performance. *Kesmas*, 16(3), 129–136.
- Wibowo, A., & Rachmawati, T. (2020). Patient flow analysis. *Journal of Public Health Research*, 9(4), 181–187.
- Hidayah, N., & Sulaeman, E. (2023). Administrative workload. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(1), 12–20.
- Putri, R., & Hasanbasri, M. (2021). Primary health governance. *BMC Primary Care*, 22(1), 1–8.
- Lestari, Y., & Handayani, P. (2022). Coordination in health administration. *IJHPM*, 37(2), 1021–1032.
- Firmansyah, A., & Kurniawan, T. (2020). Service efficiency. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 9(1), 45–53.
- Nurhayati, S., & Prasetyo, E. (2024). Administrative system strengthening. *Journal of Health Policy and Management*, 9(1), 1–9.