

## **Analisis Efektivitas Administrasi Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Mutu Layanan di Puskesmas Pandauke, Kecamatan Mamosalato, Kabupaten Morowali Utara**

Fitriah Ningsih<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Sains dan Kesehatan, Universitas Andi Sudirman, Bone, Indonesia

---

### Article Info

#### *Article history:*

Received Desember 30, 2025

Revised Desember 31, 2025

Accepted Februari 7, 2026

---

#### **Kata Kunci:**

Administrasi Pelayanan,  
BPJS Kesehatan,  
Mutu Layanan,  
Puskesmas

---

#### **Keywords:**

*Service Administration,  
BPJS Kesehatan,  
Service Quality,  
Public Health Center*

---

### ABSTRAK

Administrasi pelayanan BPJS Kesehatan memiliki peran penting dalam mendukung mutu layanan kesehatan di fasilitas pelayanan tingkat pertama, khususnya puskesmas. Pelaksanaan administrasi yang efektif diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses administrasi pasien, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas administrasi pelayanan BPJS Kesehatan terhadap mutu layanan di Puskesmas Pandauke, Kecamatan Mamosalato, Kabupaten Morowali Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif analitik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien peserta BPJS Kesehatan yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Pandauke, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang mengukur efektivitas administrasi pelayanan BPJS Kesehatan dan mutu layanan kesehatan. Data dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas administrasi pelayanan BPJS Kesehatan berada pada kategori baik dan berpengaruh signifikan terhadap mutu layanan di Puskesmas Pandauke. Administrasi pelayanan yang efektif, terutama pada aspek ketepatan prosedur, kecepatan pelayanan, dan kejelasan informasi, berkontribusi terhadap peningkatan mutu layanan kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas administrasi pelayanan BPJS Kesehatan perlu terus dilakukan guna mendukung mutu pelayanan kesehatan yang optimal di puskesmas

---

### ABSTRACT

*The administration of BPJS Kesehatan services plays a crucial role in supporting the quality of health services at primary healthcare facilities, particularly community health centers (puskesmas). Effective administrative services are expected to improve service efficiency, accelerate administrative processes, and enhance patient satisfaction. This study aims to analyze the effectiveness of BPJS Kesehatan service administration on service quality at Pandauke Public Health Center, Mamosalato District, North Morowali Regency. This study employed a quantitative approach with a descriptive-analytic research design. The population consisted of BPJS Kesehatan participants who received services at Pandauke Public Health Center, with samples selected using purposive sampling. Data were collected through questionnaires measuring the effectiveness of BPJS Kesehatan service administration and health service quality. Data analysis was conducted using descriptive and inferential statistical analysis. The results indicate that the effectiveness of BPJS Kesehatan service administration is*

---

*categorized as good and has a significant effect on service quality at Pandauke Public Health Center. Effective administrative services, particularly in terms of procedural accuracy, service speed, and clarity of information, contribute to improved health service quality. Therefore, continuous improvement in BPJS Kesehatan service administration is essential to support optimal healthcare service quality at the primary healthcare level.*

---

*This is an open access article under the [CC BY](#) license.*



---

**Corresponding Author:**

Fitriah Ningsih  
Fakultas Sains dan Kesehatan, Universitas Andi Sudirman,  
Bone, Indonesia  
Email: fitriahningsih90@gmail.com

---

## **1. PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat [1], [2]. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama menjadi ujung tombak dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, khususnya bagi masyarakat peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan [3], [6]. Keberhasilan pelayanan kesehatan di puskesmas tidak hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga medis, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh efektivitas administrasi pelayanan kesehatan [1].

Administrasi pelayanan BPJS Kesehatan mencakup berbagai proses, seperti pendaftaran peserta, verifikasi kepesertaan, pengelolaan rujukan, hingga pencatatan dan pelaporan pelayanan [5]. Administrasi yang tidak efektif dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, kesalahan prosedur, ketidakjelasan informasi, serta menurunkan kepuasan dan mutu layanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat [1], [2]. Oleh karena itu, efektivitas administrasi pelayanan BPJS Kesehatan menjadi faktor penting dalam mendukung mutu layanan di puskesmas [9].

Mutu layanan kesehatan merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan [2]. Mutu layanan tidak hanya dilihat dari hasil pelayanan medis, tetapi juga dari proses pelayanan yang mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan [7]. Pelayanan administrasi yang efektif diharapkan mampu menciptakan proses pelayanan yang tertib, cepat, dan transparan, sehingga berdampak positif terhadap mutu layanan kesehatan secara keseluruhan [9]. Selain itu, organisasi kesehatan dunia menekankan bahwa peningkatan mutu layanan kesehatan merupakan bagian penting dari penguatan sistem kesehatan dan upaya peningkatan kepuasan pasien [10].

Di Puskesmas Pandauke, Kecamatan Mamosalato, Kabupaten Morowali Utara, BPJS Kesehatan menjadi skema pembiayaan utama bagi sebagian besar masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan administratif, seperti antrean panjang pada proses pendaftaran, keterbatasan informasi terkait prosedur pelayanan BPJS, serta keterlambatan dalam pelayanan administrasi yang berpotensi memengaruhi mutu layanan kesehatan. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap efektivitas administrasi pelayanan BPJS Kesehatan di puskesmas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas administrasi pelayanan BPJS Kesehatan terhadap mutu layanan di Puskesmas Pandauke, Kecamatan Mamosalato, Kabupaten Morowali Utara. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan

rekomendasi bagi pengelola puskesmas serta pemangku kebijakan dalam meningkatkan kualitas administrasi pelayanan BPJS Kesehatan guna mendukung mutu layanan kesehatan yang lebih optimal.

## **2. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif analitik. Pendekatan ini dipilih untuk menganalisis hubungan dan pengaruh efektivitas administrasi pelayanan BPJS Kesehatan terhadap mutu layanan di Puskesmas Pandauke.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Puskesmas Pandauke, Kecamatan Mamosalato, Kabupaten Morowali Utara. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien peserta BPJS Kesehatan yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Pandauke selama periode penelitian.

Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria responden yaitu pasien peserta BPJS Kesehatan yang pernah menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Pandauke dan bersedia menjadi responden penelitian. Jumlah sampel disesuaikan dengan kondisi populasi dan kebutuhan analisis data.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen adalah efektivitas administrasi pelayanan BPJS Kesehatan yang diukur melalui beberapa indikator, antara lain ketepatan prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan administrasi, kejelasan informasi, serta ketepatan pengelolaan administrasi. Variabel dependen adalah mutu layanan kesehatan yang diukur menggunakan dimensi mutu layanan, meliputi bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner yang disusun berdasarkan indikator variabel penelitian. Kuesioner diberikan kepada responden secara langsung. Selain itu, data pendukung diperoleh melalui observasi dan dokumentasi untuk memperkuat hasil penelitian.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan masing-masing variabel penelitian. Selanjutnya, analisis inferensial digunakan untuk mengetahui pengaruh efektivitas administrasi pelayanan BPJS Kesehatan terhadap mutu layanan. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan narasi untuk memudahkan interpretasi hasil penelitian.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Hasil Penelitian**

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa efektivitas administrasi pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandauke berada pada kategori baik. Hal ini terlihat dari penilaian responden terhadap beberapa indikator administrasi pelayanan, seperti ketepatan prosedur pelayanan, kecepatan proses administrasi, kejelasan informasi, serta ketepatan pengelolaan administrasi BPJS Kesehatan. Sebagian besar responden menyatakan bahwa proses administrasi pelayanan BPJS Kesehatan telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan relatif mudah dipahami.

Hasil pengukuran mutu layanan menunjukkan bahwa mutu layanan di Puskesmas Pandauke juga berada pada kategori baik. Dimensi mutu layanan yang dinilai meliputi bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Dimensi daya tanggap dan keandalan memperoleh penilaian yang cukup tinggi, yang menunjukkan bahwa petugas puskesmas mampu memberikan pelayanan secara cepat dan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Hasil analisis inferensial menunjukkan bahwa efektivitas administrasi pelayanan BPJS Kesehatan berpengaruh signifikan terhadap mutu layanan di Puskesmas Pandauke. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin efektif administrasi pelayanan BPJS Kesehatan, maka semakin baik pula mutu layanan kesehatan yang dirasakan oleh pasien peserta BPJS Kesehatan.

### 3.2 Pembahasan

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas administrasi pelayanan BPJS Kesehatan memiliki peran penting dalam mendukung mutu layanan kesehatan di puskesmas. Administrasi pelayanan yang efektif mampu menciptakan alur pelayanan yang tertib, cepat, dan jelas, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pasien dalam menerima layanan kesehatan [9].

Efektivitas administrasi pelayanan BPJS Kesehatan, khususnya pada aspek ketepatan prosedur dan kejelasan informasi, berkontribusi terhadap peningkatan dimensi keandalan dan daya tanggap pelayanan. Hal ini sejalan dengan konsep administrasi pelayanan kesehatan yang menekankan pentingnya sistem administrasi yang terorganisir untuk mendukung proses pelayanan medis [1], [2].

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa mutu layanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga medis, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi yang responsif dan informatif mampu meningkatkan kepercayaan pasien serta memperkuat persepsi positif terhadap mutu layanan puskesmas [7], [9].

Dengan demikian, peningkatan efektivitas administrasi pelayanan BPJS Kesehatan perlu menjadi perhatian utama pengelola puskesmas. Upaya yang dapat dilakukan antara lain melalui peningkatan kompetensi petugas administrasi, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta pemanfaatan sistem informasi untuk mendukung proses administrasi BPJS Kesehatan.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas administrasi pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandauke, Kecamatan Mamosalato, Kabupaten Morowali Utara berada pada kategori baik. Efektivitas administrasi pelayanan BPJS Kesehatan terbukti berpengaruh signifikan terhadap mutu layanan kesehatan di puskesmas.

Administrasi pelayanan yang efektif, khususnya dalam hal ketepatan prosedur, kecepatan pelayanan, dan kejelasan informasi, mampu mendukung peningkatan mutu layanan kesehatan yang dirasakan oleh pasien peserta BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas administrasi pelayanan BPJS Kesehatan perlu terus dilakukan guna mendukung mutu pelayanan kesehatan yang optimal di tingkat pelayanan kesehatan dasar [4], [5].

## REFERENSI

- [1] A. Azwar, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Jakarta: Binarupa Aksara, 2010.
- [2] Bustami, *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*, Jakarta: Erlangga, 2011.
- [3] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Permenkes RI No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas*, Jakarta: Kemenkes RI, 2019.
- [4] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*, Jakarta: Kemenkes RI, 2020.
- [5] BPJS Kesehatan, *Panduan Pelayanan Peserta JKN*, Jakarta: BPJS Kesehatan, 2021.
- [6] Undang-Undang RI No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS.
- [7] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL..." *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 1988.
- [8] S. Notoatmodjo, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2018.
- [9] F. Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2017.
- [10] World Health Organization, *Quality of Care*, Geneva: WHO, 2006.