


# Analisis Kelengkapan Berkas Administrasi Pendaftaran Pasien di UPTD Puskesmas Muara Muntai

<sup>1)</sup>Muhibatul Sadila, <sup>2)</sup>Erwin Purwaningsih, <sup>3)</sup>Dewi Mardalia

<sup>1,2,3)</sup>Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam Samarinda

Email Corresponding: [sadilamuhibatul@gmail.com](mailto:sadilamuhibatul@gmail.com) \*[purwaningsiherwin18@gmail.com](mailto:purwaningsiherwin18@gmail.com) \* [dewimardahlia@gmail.com](mailto:dewimardahlia@gmail.com)

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
<b>Kata Kunci:</b> Administrasi Kesehatan Berkas Administrasi Efisiensi Layanan Matriks Reinks Pelayanan Kesehatan	Pelayanan kesehatan di fasilitas tingkat pertama seperti Puskesmas memiliki peran krusial dalam menjaga dan meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala administratif yang menghambat efektivitas layanan, salah satunya adalah minimnya pemberitahuan mengenai persyaratan berobat yang harus dibawa oleh pasien. Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di UPTD Puskesmas Muara Muntai, menganalisis faktor penyebabnya, serta menentukan solusi yang tepat guna meningkatkan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Fishbone untuk menelusuri akar penyebab masalah dan metode matriks Reinks guna menentukan alternatif solusi berdasarkan kriteria Magnitude, Importance, Vulnerability, dan Cost. Hasil analisis menunjukkan bahwa rendahnya kesadaran pasien dalam membawa dokumen berobat disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, keterbatasan akses informasi, serta tingkat pendidikan yang masih rendah. Solusi yang diusulkan meliputi pemasangan poster dan label informasi di area strategis, penggunaan media sosial sebagai sarana edukasi, serta penerapan sistem kartu berobat untuk mempermudah pasien dalam mempersiapkan dokumen administrasi. Implementasi strategi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi antrean akibat kendala administratif, serta meningkatkan kepuasan pasien dalam menerima layanan kesehatan.
<b>Keywords:</b> Health Administration Administrative Files Service Efficiency Reinks Matrix Health Services	<b>ABSTRACT</b> <p>Health services at first-level facilities such as Puskesmas have a crucial role in maintaining and improving the quality of public health. However, in practice, there are still various administrative obstacles that hamper the effectiveness of services, one of which is the lack of notification regarding the requirements for treatment that must be brought by patients. This study aims to identify the problems that occur at the UPTD Puskesmas Muara Muntai, analyze the factors that cause them, and determine the right solution to improve service quality. The method used in this study is Fishbone analysis to trace the root causes of the problem and the Reinks matrix method to determine alternative solutions based on Magnitude, Importance, Vulnerability, and Cost criteria. The results of the analysis show that the low awareness of patients in bringing medical documents is caused by a lack of socialization, limited access to information, and a low level of education. The proposed solutions include installing posters and information labels in strategic areas, using social media as a means of education, and implementing a treatment card system to make it easier for patients to prepare administrative documents. The implementation of this strategy is expected to improve service efficiency, reduce queues due to administrative constraints, and increase patient satisfaction in receiving health services.</p> <p>This is an open access article under the <a href="#">CC-BY-SA</a> license.</p> 

## I. PENDAHULUAN

Upaya kesehatan, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, merupakan serangkaian kegiatan yang dirancang dan dilaksanakan secara terencana serta berkelanjutan untuk menjaga, meningkatkan, dan memperbaiki status kesehatan masyarakat. Upaya ini mencakup berbagai aspek, termasuk tindakan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, serta paliatif yang dijalankan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, maupun masyarakat dalam rangka mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh lapisan masyarakat (Widjaja, 2023). Dalam sistem pelayanan kesehatan

di tingkat daerah, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki peran penting sebagai lembaga fungsional yang tidak hanya berfungsi sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat tetapi juga sebagai institusi yang membina keterlibatan aktif masyarakat dalam meningkatkan kesehatan lingkungan sekitar mereka. Sebagai fasilitas kesehatan yang memiliki tanggung jawab langsung terhadap masyarakat dalam wilayah kerjanya, Puskesmas diwajibkan memberikan pelayanan yang komprehensif dan terintegrasi, baik dalam bentuk layanan individu maupun kegiatan yang mencakup aspek kesehatan masyarakat secara luas (Saputri, 2016).

Sebagai bagian dari unit pelaksana teknis pelayanan kesehatan di tingkat kabupaten atau kota, Puskesmas memiliki tanggung jawab yang besar dalam menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat di sekitarnya. Dalam menjalankan tugasnya, Puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar kesehatan yang berlaku serta menyesuaikan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, dalam proses penyelenggaraan layanan kesehatan, Puskesmas harus memastikan bahwa upaya yang dilakukan senantiasa berorientasi pada kepuasan masyarakat serta mempertimbangkan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan kesehatan yang diberikan (Bestari & Buani, 2023). Dalam praktiknya, efektivitas administrasi kesehatan di Puskesmas sering kali dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pemahaman yang terbatas mengenai sistem administrasi kesehatan, minimnya dukungan serta pengawasan dari pemerintah desa atau institusi kesehatan terkait, keterbatasan sumber daya lokal yang tersedia, hingga rendahnya motivasi tenaga kesehatan dalam menjalankan tugas administrasi yang menjadi bagian dari operasional pelayanan kesehatan (Fatimah et al., 2023). Sehubungan dengan hal tersebut, pelaksanaan program magang ini bertujuan untuk melakukan kajian mendalam terkait berbagai permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama, dalam hal ini UPTD Puskesmas Muara Muntai. Secara umum, kegiatan magang ini dirancang untuk mengidentifikasi serta menganalisis berbagai isu yang muncul dalam penyelenggaraan layanan kesehatan, baik dari aspek administratif, teknis, maupun pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, dalam kajian ini akan dilakukan proses analisis mendalam mengenai faktor-faktor yang menjadi penyebab utama dari permasalahan yang ditemukan serta mencari solusi yang tepat dan aplikatif guna meningkatkan efektivitas serta efisiensi layanan kesehatan di Puskesmas.

Adapun tujuan khusus dari pelaksanaan magang ini meliputi beberapa aspek penting, yaitu pertama, melakukan identifikasi terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi oleh UPTD Puskesmas Muara Muntai dengan mengacu pada situasi nyata yang terjadi di lapangan. Kedua, menentukan prioritas dari permasalahan yang ditemukan berdasarkan tingkat urgensi serta dampaknya terhadap keberlangsungan pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut. Ketiga, melakukan analisis menyeluruh terhadap berbagai faktor penyebab dari permasalahan yang teridentifikasi sehingga dapat ditemukan akar masalah yang menjadi kendala utama dalam penyelenggaraan layanan kesehatan. Terakhir, menyusun berbagai alternatif penyelesaian masalah yang relevan serta dapat diterapkan dalam lingkungan kerja UPTD Puskesmas Muara Muntai, dengan melibatkan berbagai pihak terkait dalam proses perumusan solusi yang efektif serta berkelanjutan.

## II. MASALAH

Selama mengikuti kegiatan di Puskesmas Muara Muntai, penulis melakukan observasi dan analisis guna mengidentifikasi permasalahan yang ada dalam sistem pelayanan kesehatan di fasilitas tersebut. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan secara langsung selama berlangsungnya kegiatan, penulis menemukan adanya kendala yang cukup signifikan, khususnya terkait dengan kurangnya pemberitahuan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi oleh pasien sebelum memperoleh layanan kesehatan. Kondisi ini menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan berbagai hambatan dalam alur pelayanan di Puskesmas Muara Muntai, yang pada akhirnya berdampak pada efektivitas dan efisiensi proses administrasi serta pemeriksaan medis.

Salah satu permasalahan yang ditemukan adalah banyaknya pasien yang datang tanpa membawa kelengkapan dokumen atau persyaratan administratif yang diperlukan. Ketidaksiapan ini menyebabkan pasien harus kembali melengkapi dokumen yang dibutuhkan sebelum bisa mendapatkan pelayanan, sehingga memperlambat proses pendaftaran dan penanganan medis yang seharusnya dapat dilakukan lebih cepat. Selain itu, kurangnya pemahaman pasien mengenai prosedur yang berlaku juga menimbulkan kebingungan dan ketidaknyamanan, baik bagi mereka sendiri maupun bagi tenaga medis yang bertugas dalam menangani pasien secara langsung. Kendala lainnya yang muncul akibat kurangnya pemberitahuan mengenai persyaratan berobat

adalah terhambatnya proses administrasi yang berujung pada keterlambatan pelayanan kesehatan. Ketika pasien datang dengan dokumen yang tidak lengkap, petugas administrasi harus memberikan penjelasan tambahan dan meminta pasien untuk melengkapi persyaratan terlebih dahulu sebelum dapat dilayani. Proses ini tidak hanya memakan waktu lebih lama, tetapi juga mengakibatkan antrean pelayanan menjadi semakin panjang, yang pada akhirnya berdampak pada ketidakefisienan dalam penjadwalan pemeriksaan serta penanganan medis. Selain itu, keterlambatan ini juga berisiko mempengaruhi kondisi pasien, terutama bagi mereka yang memerlukan tindakan medis segera namun harus menunggu lebih lama akibat kendala administratif yang seharusnya dapat dicegah dengan adanya sistem informasi yang lebih efektif.

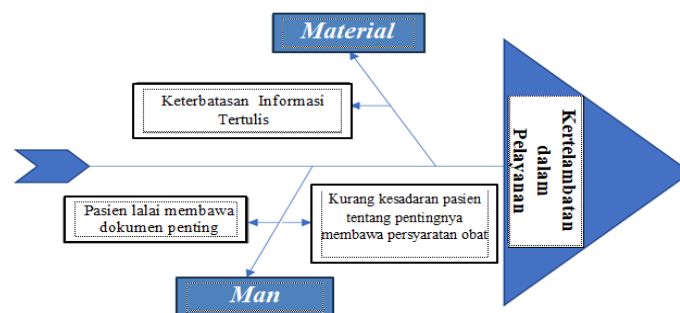
Dari berbagai permasalahan yang ditemukan, dapat disimpulkan bahwa kurangnya pemberitahuan mengenai persyaratan administrasi di Puskesmas Muara Muntai menjadi faktor utama yang menyebabkan ketidaksempurnaan dalam alur pelayanan kesehatan. Hal ini menegaskan pentingnya peningkatan sistem informasi dan komunikasi antara pihak puskesmas dengan pasien agar prosedur pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan tidak terjadi hambatan yang dapat memperlambat akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang mereka butuhkan.

### III. METODE

Dalam upaya memahami akar permasalahan yang terjadi di Puskesmas Muara Muntai serta mencari solusi yang paling efektif, penulis melakukan analisis menggunakan metode Fishbone. Metode ini merupakan suatu pendekatan sistematis yang digunakan untuk mengidentifikasi berbagai faktor penyebab dari suatu masalah dengan menganalisis hubungan sebab-akibat dalam bentuk diagram yang menyerupai tulang ikan. Melalui metode ini, setiap faktor yang berkontribusi terhadap munculnya suatu permasalahan dapat dikategorikan dan dianalisis lebih mendalam guna menemukan akar penyebab yang sesungguhnya. Dengan menggunakan pendekatan ini, penulis dapat menelusuri berbagai aspek yang menyebabkan minimnya pemberitahuan mengenai persyaratan berobat di Puskesmas Muara Muntai serta dampaknya terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di tempat tersebut.

Setelah menganalisis penyebab utama dari permasalahan tersebut, langkah selanjutnya adalah menentukan alternatif solusi yang paling tepat dengan menggunakan matriks Reinks. Pendekatan ini bertujuan untuk mengevaluasi berbagai kemungkinan solusi yang dapat diterapkan berdasarkan beberapa aspek utama, yaitu besarnya masalah yang dihadapi (*Magnitude*), tingkat kepentingan dari penyelesaian masalah tersebut (*Important*), sejauh mana solusi yang diajukan dapat diimplementasikan secara efektif (*Vulnerability*), serta biaya yang dibutuhkan untuk menerapkan solusi tersebut (*Cost*). Dengan mempertimbangkan faktor-faktor ini, dapat diperoleh alternatif penyelesaian masalah yang tidak hanya efektif tetapi juga realistis untuk diterapkan dalam kondisi yang ada di Puskesmas Muara Muntai. Dengan demikian, kombinasi antara metode Fishbone dan matriks Reinks memungkinkan analisis yang lebih mendalam dan sistematis dalam memahami akar permasalahan serta menentukan solusi yang paling tepat. Melalui proses ini, diharapkan pihak Puskesmas Muara Muntai dapat mengambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan dan memastikan bahwa pasien mendapatkan informasi yang memadai sebelum mengakses layanan kesehatan, sehingga tidak terjadi lagi kendala dalam proses administrasi yang dapat berdampak pada keterlambatan pelayanan.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 1. Analisis Fishbone

Berdasarkan Gambar 1 mengenai analisis *fishbone* terhadap keterlambatan dalam pelayanan bahwasanya salah satu faktor utama yang menyebabkan minimnya pemberitahuan mengenai persyaratan berobat di Puskesmas Muara Muntai adalah keterbatasan informasi tertulis yang dapat diakses oleh pasien. Informasi yang seharusnya menjadi panduan utama bagi pasien dalam memahami persyaratan administratif dan medis sebelum mendapatkan layanan kesehatan sering kali tidak tersedia dalam bentuk yang memadai. Brosur, pamflet, atau media komunikasi lainnya yang secara jelas mencantumkan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas masih sangat terbatas atau bahkan tidak ada sama sekali. Ketika informasi tersebut tidak tersedia dalam bentuk yang mudah diakses dan dipahami oleh pasien, banyak dari mereka yang datang tanpa mengetahui bahwa mereka harus membawa dokumen tertentu. Akibatnya, mereka harus kembali ke rumah atau mencari dokumen yang dibutuhkan terlebih dahulu, yang tentu saja akan menghambat kelancaran proses pelayanan kesehatan.

Selain keterbatasan informasi tertulis, faktor kesadaran pasien terhadap pentingnya membawa dokumen yang lengkap juga turut berkontribusi dalam permasalahan ini. Banyak pasien yang tidak memiliki pemahaman yang cukup mengenai pentingnya membawa persyaratan administratif saat berobat ke fasilitas kesehatan. Beberapa pasien mungkin menganggap bahwa prosedur administrasi bukanlah hal yang krusial atau tidak menyadari bahwa dokumen-dokumen tertentu diperlukan untuk mempermudah proses registrasi dan pemberian layanan medis. Rendahnya kesadaran ini sering kali disebabkan oleh kurangnya edukasi dari pihak terkait, baik dari Puskesmas maupun dari lingkungan masyarakat tempat mereka tinggal. Dalam beberapa kasus, pasien mungkin sudah beberapa kali datang ke Puskesmas tanpa membawa dokumen lengkap, namun tetap dilayani dengan cara yang tidak sesuai prosedur standar, sehingga mereka menganggap bahwa membawa dokumen bukanlah suatu keharusan.

Selain kurangnya pemahaman, kelalaian pasien dalam membawa dokumen yang diperlukan juga menjadi faktor yang memperburuk situasi. Beberapa pasien mungkin memang sudah mengetahui bahwa mereka harus membawa persyaratan tertentu, tetapi tidak memiliki kebiasaan untuk memastikan bahwa dokumen-dokumen tersebut telah disiapkan sebelum berangkat ke Puskesmas. Dalam banyak kasus, pasien datang ke fasilitas kesehatan dalam kondisi tergesa-gesa atau tanpa persiapan yang matang, sehingga dokumen penting seperti kartu identitas, kartu BPJS, atau dokumen medis lainnya sering kali tertinggal. Hal ini juga bisa disebabkan oleh faktor kebiasaan dalam masyarakat, di mana sebagian orang masih memiliki pola pikir bahwa mereka dapat tetap mendapatkan layanan kesehatan meskipun tidak membawa dokumen yang diperlukan. Akibatnya, mereka baru menyadari perlunya dokumen tersebut setelah tiba di Puskesmas, yang kemudian menyebabkan keterlambatan dalam proses administrasi.

Dampak dari keterbatasan informasi dan rendahnya kesadaran pasien terhadap persyaratan administrasi ini tidak hanya dirasakan oleh individu pasien itu sendiri, tetapi juga oleh sistem pelayanan di Puskesmas secara keseluruhan. Keterlambatan dalam penyelesaian administrasi dapat menyebabkan antrian yang lebih panjang, meningkatkan beban kerja bagi petugas administrasi, serta mengurangi efisiensi pelayanan kesehatan. Jika kondisi ini dibiarkan terus berlanjut, bukan tidak mungkin akan muncul ketidakpuasan dari pasien lainnya yang merasa terganggu dengan lamanya waktu tunggu akibat permasalahan administratif. Oleh karena itu, diperlukan upaya dari berbagai pihak, baik dari pengelola Puskesmas maupun dari masyarakat sendiri, untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran akan pentingnya memenuhi persyaratan sebelum mendapatkan layanan kesehatan.

Sebagai upaya untuk meningkatkan pemahaman pasien mengenai pentingnya membawa dokumen persyaratan saat berobat ke Puskesmas Muara Muntai, serangkaian tindakan strategis akan dilaksanakan guna memastikan bahwa informasi terkait persyaratan administratif dapat tersampaikan dengan baik kepada pasien. Salah satu langkah yang akan diambil adalah pengembangan materi informasi dalam bentuk brosur, pamflet, serta berbagai media komunikasi lainnya yang memuat secara jelas mengenai dokumen-dokumen yang wajib dibawa oleh pasien sebelum menerima layanan kesehatan. Materi informasi ini akan disusun secara sistematis agar mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga pasien dapat lebih siap dalam memenuhi persyaratan administratif sebelum berkunjung ke Puskesmas. Untuk memastikan efektivitas langkah ini, jumlah materi informasi yang dicetak dan disebar akan dievaluasi guna mengetahui sejauh mana distribusinya telah mencakup kelompok sasaran yang diharapkan. Selain itu, komunikasi langsung dengan pasien juga akan diperkuat dengan melibatkan petugas Puskesmas dalam memberikan informasi secara langsung saat pasien membuat janji temu atau ketika mereka tiba untuk menerima pelayanan kesehatan. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pasien yang datang mendapatkan pemahaman yang

lebih baik mengenai dokumen yang harus mereka persiapkan. Petugas yang berinteraksi dengan pasien akan memberikan arahan dengan jelas mengenai persyaratan administratif yang harus dipenuhi, sehingga pasien dapat segera melengkapinya sebelum mendapatkan layanan kesehatan. Efektivitas komunikasi langsung ini akan dievaluasi dengan menghitung jumlah interaksi yang terjadi antara petugas dan pasien, serta mengumpulkan umpan balik untuk menilai sejauh mana metode ini membantu meningkatkan pemahaman pasien.

Selain penyebaran informasi tertulis dan komunikasi langsung, peningkatan kesadaran pasien juga akan dilakukan dengan memasang berbagai pengingat visual di area pendaftaran Puskesmas, seperti poster atau papan informasi yang berisi imbauan kepada pasien mengenai pentingnya membawa dokumen yang diperlukan. Dengan adanya pengingat ini, diharapkan pasien dapat lebih memperhatikan persyaratan administratif sebelum tiba di Puskesmas, sehingga dapat mengurangi jumlah pasien yang datang tanpa membawa dokumen yang diperlukan. Keberhasilan langkah ini akan diukur dengan memantau perubahan dalam jumlah pasien yang datang dengan dokumen lengkap sebelum dan sesudah implementasi strategi peningkatan kesadaran ini.

Tabel 1. Metode Matriks Reinks

No	Alternatif Pemecahan Masalah	M	V	I	C	Jumlah	Prioritas
1	Komunikasi langsung	3	2	2	1	8	2
2	Pengembangan materi informasi	2	2	2	1	7	3
3	Peningkatan kesadaran	4	3	2	1	10	1

Berdasarkan analisis menggunakan Metode Matriks Reinks pada Tabel 1, dapat disimpulkan bahwa alternatif penyelesaian masalah yang diprioritaskan adalah peningkatan kesadaran pasien terkait persyaratan administrasi berobat. Keputusan ini didasarkan pada bobot yang diperoleh dalam beberapa kriteria, yaitu *Magnitude* (M) dengan nilai 4, *Importance* (I) dengan nilai 2, *Vulnerability* (V) dengan nilai 3, dan *Cost* (C) dengan nilai 1, sehingga total bobot yang diperoleh adalah 10. Berdasarkan hasil analisis tersebut, langkah utama yang direkomendasikan untuk mengatasi permasalahan ini adalah pemasangan poster atau tanda pengingat di area pendaftaran yang secara jelas memberikan informasi kepada pasien mengenai dokumen yang harus dibawa ketika berkunjung ke UPTD Puskesmas Muara Muntai. Dengan adanya langkah ini, diharapkan kejadian pasien yang lupa membawa kartu berobat atau dokumen pendukung lainnya dapat diminimalkan. Selain itu, upaya ini juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, di mana staf dapat bekerja lebih cepat dan terorganisir dalam menangani pasien yang datang untuk berobat. Evaluasi terhadap efektivitas langkah ini perlu dilakukan secara menyeluruh guna memastikan bahwa strategi peningkatan kesadaran benar-benar memberikan dampak positif terhadap pelayanan di puskesmas.

Sebagai tambahan, berdasarkan hasil observasi dan evaluasi yang telah dilakukan, beberapa rekomendasi lebih lanjut diajukan untuk mendukung peningkatan kesadaran pasien terkait persyaratan berobat di UPTD Puskesmas Muara Muntai. Salah satu langkah yang disarankan adalah pemasangan label dan poster di lokasi-lokasi strategis dalam fasilitas kesehatan, yang mencantumkan informasi mengenai daftar dokumen yang harus dibawa oleh pasien sebelum menerima pelayanan medis. Selain itu, pembuatan buku panduan bagi pasien juga menjadi salah satu strategi yang diusulkan, di mana buku ini berisi informasi lengkap mengenai prosedur administrasi dan persyaratan yang diperlukan, sehingga pasien dapat lebih memahami apa saja yang perlu dipersiapkan sebelum berobat. Selanjutnya, pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi juga menjadi salah satu strategi yang efektif dalam meningkatkan kesadaran pasien. Dengan membagikan informasi mengenai pentingnya membawa dokumen persyaratan melalui platform seperti Instagram, Facebook, dan WhatsApp, pasien dapat lebih mudah mengakses informasi kapan saja dan di mana saja. Langkah lain yang diusulkan adalah penerapan sistem kartu berobat yang dapat dicetak dan diberikan kepada pasien saat mereka melakukan pendaftaran pertama kali. Kartu ini dapat digunakan kembali untuk kunjungan berikutnya, sehingga pasien tidak perlu mengulang proses administrasi dari awal dan dapat lebih mudah mengakses layanan kesehatan di puskesmas. Melalui kombinasi berbagai langkah ini, diharapkan kesadaran pasien terhadap pentingnya persyaratan administrasi semakin meningkat, yang pada akhirnya akan mempercepat proses pelayanan serta menciptakan sistem kerja yang lebih efisien dan terstruktur di UPTD Puskesmas Muara Muntai.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa analisis permasalahan yang dilakukan di UPTD Puskesmas Muara Muntai memberikan gambaran nyata mengenai kendala dalam pelayanan kesehatan, khususnya terkait kesadaran pasien dalam membawa persyaratan berobat. Permasalahan utama yang teridentifikasi adalah banyaknya pasien yang tidak membawa dokumen penting seperti Kartu Keluarga (KK), buku KIA, dan surat sehat, yang menyebabkan hambatan dalam proses administrasi dan pelayanan. Beberapa faktor yang menjadi penyebab utama kondisi ini antara lain kurangnya sosialisasi terkait prosedur administrasi, jarak tempuh yang jauh ke puskesmas, serta tingkat pendidikan masyarakat yang masih rendah, yang membuat pemahaman mereka terhadap persyaratan pelayanan kesehatan menjadi terbatas. Oleh karena itu, upaya penyelesaian masalah ini menjadi prioritas dalam meningkatkan efektivitas layanan kesehatan, di mana beberapa alternatif solusi yang telah diusulkan meliputi pelaksanaan sosialisasi berkelanjutan, penyediaan kotak persyaratan di posko kesehatan untuk membantu pasien yang lupa membawa dokumen, serta pemberian insentif sederhana bagi pasien yang telah memenuhi persyaratan administrasi secara lengkap. Dengan langkah-langkah ini, tujuan magang yang telah dirancang sejak awal dapat terlaksana dengan baik melalui proses identifikasi dan analisis masalah yang dilakukan di UPTD Puskesmas Muara Muntai.

Sebagai tindak lanjut dari hasil analisis dan rekomendasi yang telah dirumuskan, beberapa saran diberikan untuk pihak-pihak terkait agar hasil dari kegiatan magang ini dapat memberikan manfaat yang lebih luas. Bagi mahasiswa, kegiatan magang diharapkan dapat menjadi sarana untuk memperdalam pemahaman mengenai dinamika dunia kerja, khususnya dalam bidang pelayanan kesehatan, serta mendorong adanya pendampingan dan bimbingan yang lebih intensif selama kegiatan berlangsung agar pengalaman yang didapatkan dapat dimanfaatkan secara optimal. Untuk program studi administrasi rumah sakit, disarankan agar meningkatkan kerja sama dengan berbagai instansi kesehatan, khususnya puskesmas, guna menciptakan program magang yang lebih terstruktur dan memiliki manfaat jangka panjang, serta melakukan evaluasi berkala untuk menilai efektivitas dan pencapaian tujuan program. Sementara itu, bagi UPTD Puskesmas Muara Muntai, hasil kajian dan rekomendasi dari mahasiswa dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam perbaikan pelayanan kesehatan. Selain itu, peningkatan fasilitas serta infrastruktur pendukung bagi mahasiswa magang juga perlu diperhatikan guna memberikan pengalaman belajar yang lebih baik. Di samping itu, perbaikan sistem informasi dan administrasi pelayanan kesehatan berdasarkan hasil analisis mahasiswa juga menjadi langkah penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan di puskesmas.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama kepada Kepala UPTD Puskesmas Muara Muntai dr. Eria Nida UPTD Puskesmas Muara Muntai yang telah mengizinkan penulis untuk dapat melakukan Magang Mandiri di UPTD Puskesmas Muara Muntai. Serta Ibu Jernih Fitria Noor, selaku pembimbing lapangan yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama melakukan Magang Mandiri di UPTD Puskesmas Muara Muntai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bestari, F. D., & Buani, D. C. P. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Rawat Inap*. 3(1), 20–27. <https://jurnal.bsi.ac.id/index.php/larik/article/view/1827/1392>
- Biyanda Eninurkhayaton, Antono Suryoputro, E. Y. F. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/18314>
- Cahyanti, A. N., & Purnama, B. E. (2017). Pembangunan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Pakis Baru Nawangan. *Speed Journal – Sentra Penelitian Engineering Dan Edukasi*, 4(4), 1721. <https://doi.org/10.3112/SPEED.V4I4.893> <http://speed.web.id/ejournal/index.php/speed/article/view/222/217%0Ahttp://www.ejournal.unsa.ac.id/index.php/speed/article/view/494>
- Fatimah, N., Putri, W. K., Kusumawardhani, P. A., Supriyanto, S., Kusworo, Y. A., & Hastuti, W. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Administrasi Kesehatan Kader Posyandu Studi Kasus di Desa Tanjung. *Jurnal Keilmuan Dan Keislaman*, 17–34. <https://doi.org/10.23917/jkk.v2i1.47>
- 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>
- Jumo, T. (2019). Tugas Pokok Dan Fungsi Puskesmas. *Puskesmas Jumo*. <http://puskesmasjumo.temanggungkab.go.id/home/halaman/271/tugas-pokok-dan-fungsi>
- Nezha, R. (2014). Analisis struktur kovarians indikator terkait kesehatan pada lansia yang tinggal di rumah dengan fokus pada rasa subjektif terhadap kesehatan. Title. 1–203.

- Saputri, I. A. (2016). Perencanaan Obat di Puskesmas Mojolagu. *Revista CENIC. Ciencias Biológicas*, 152(3), 28. [file:///Users/andreaquez/Downloads/guia-plan-de-mejora-institucional.pdf%0Ahttp://salud.tabasco.gob.mx/content/revista%0Ahttp://www.revistaalad.com/pdfs/Guias\\_A\\_LAD\\_11\\_Nov\\_2013.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v66n3.60060.%0Ahttp://www.cenetec](file:///Users/andreaquez/Downloads/guia-plan-de-mejora-institucional.pdf%0Ahttp://salud.tabasco.gob.mx/content/revista%0Ahttp://www.revistaalad.com/pdfs/Guias_A_LAD_11_Nov_2013.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v66n3.60060.%0Ahttp://www.cenetec).
- Widjaja, G. (2023). Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Menurut UU No . 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. *Journal Of Social Science Research*, 3(5), 2490–2498. <https://j-innovative.org/plugins/generic/pdfJsViewer/pdf.js/web/viewer.html?file=https%3A%2F%2Fjinnovative.org%2Findex.php%2FInnovative%2Farticle%2Fdownload%2F6066%2F4583%2F10192>
- Permenkes RI. Nomor 31 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Puskesmas. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, No. 999(999), 1-288.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879), 2004–2006.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. (2009). Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia.