



Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Sembayat Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik

Nahda Amelia^{1*}, Prasetyo Isbandono²

¹⁻²Program Studi D4 Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Email: nahda.22058@mhs.unesa.ac.id¹, prasetyoisbandono@unesa.ac.id²

*Penulis Korespondensi: nahda.22058@mhs.unesa.ac.id

Abstract. *Administrative services are the first step for the public to access health services, so their quality needs to be considered. Based on pre-research at the Sembayat Community Health Center, several obstacles were still found, such as waiting times for services under certain conditions, suboptimal staff communication, and waiting room layout that needs to be improved. This study aims to analyze the quality of administrative services at the Sembayat Community Health Center Technical Implementation Unit (UPT) in Manyar District, Gresik Regency. The study used a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation, and analyzed using data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that the quality of administrative services has generally been running well. In the tangible dimension, staff appear neat and supported by adequate facilities, although the waiting room layout and seating capacity still need to be optimized. In the reliability dimension, staff are able to provide services carefully, utilize service aids properly, and work according to standard operating procedures. In the responsiveness dimension, staff are responsive in assisting patients, providing directions, and following up on complaints, although queue management during busy visits still needs attention. In the assurance dimension, services have provided time certainty, cost transparency, and maintained the confidentiality of patient data. In terms of empathy, staff demonstrated a friendly, caring, and non-discriminatory attitude. Therefore, improvements to the waiting room, queue management, and consistent staff communication are still needed to support optimal service.*

Keywords: *Administrative Services; Registration Services; Sembayat Community Health Center; Service Quality; SERVQUAL.*

Abstrak. Pelayanan administrasi merupakan pintu awal masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan sehingga kualitasnya perlu diperhatikan. Berdasarkan pra penelitian di Puskesmas Sembayat masih ditemukan beberapa kendala, seperti waktu tunggu pelayanan pada kondisi tertentu, komunikasi petugas yang belum optimal, serta penataan ruang tunggu yang perlu ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan administrasi di UPT Puskesmas Sembayat Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi secara umum telah berjalan dengan baik. Pada dimensi *tangible*, petugas berpenampilan rapi dan didukung fasilitas yang cukup memadai, meskipun penataan ruang tunggu dan kapasitas tempat duduk masih perlu dioptimalkan. Pada dimensi *reliability*, petugas mampu memberikan pelayanan secara teliti, memanfaatkan alat bantu pelayanan dengan baik, serta bekerja sesuai standar operasional prosedur. Pada dimensi *responsiveness*, petugas tanggap dalam membantu pasien, memberikan arahan, dan menindaklanjuti keluhan, meskipun pengelolaan antrean saat kunjungan ramai masih perlu diperhatikan. Pada dimensi *assurance*, pelayanan telah memberikan kepastian waktu, transparansi biaya, dan menjaga kerahasiaan data pasien. Pada dimensi *empathy*, petugas menunjukkan sikap ramah, peduli, dan tidak diskriminatif. Oleh karena itu, perbaikan pada ruang tunggu, pengelolaan antrean, serta konsistensi komunikasi petugas masih diperlukan untuk mendukung pelayanan yang lebih optimal.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Pelayanan Administrasi; Pelayanan Pendaftaran; Puskesmas Sembayat; SERVQUAL.

1. LATAR BELAKANG

Pemerintah berperan penting sebagai penyelenggara utama yang menyediakan berbagai jenis pelayanan untuk memenuhi hak-hak masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya sebagai pemenuhan kebutuhan tetapi juga menjadi instrumen yang penting untuk membangun

Naskah Masuk: 25 April 2026; Revisi: 26 Mei 2026; Diterima: 22 Juni 2026; Terbit: 30 Juni 2026

kepercayaan antara pemerintah dengan masyarakat. Pemerintah memegang peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai wujud tanggung jawab negara kepada warganya (Permatasari, 2020). Negara berkewajiban untuk selalu memastikan setiap warga negaranya mendapatkan pelayanan dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan dan pelayanan sosial yang terbaik dan merata. Pemerintah juga harus memastikan bahwa semua fasilitas tersebut bukan hanya tersedia, tetapi juga layak untuk digunakan.

Pelayanan di bidang kesehatan menjadi tolak ukur dalam menentukan kualitas hidup setiap masyarakat, karena keadaan layanan kesehatan yang memadai dapat berhubungan langsung dengan tingkat kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu sub sistem dalam sistem kesehatan yang memiliki tujuan utama untuk meningkatkan derajat kesehatan individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat (Mariani et al. 2023). Pelayanan kesehatan tidak hanya berfokus pada tindakan medis, tetapi juga pada pelayanan administrasi yang memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran dan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan tersebut. Pelayanan administrasi sebagai pintu pertama, karena menjadi tahapan awal yang dilalui oleh masyarakat sebelum memperoleh pelayanan medis (Ningrum & Oktariyanda, 2023). Pelayanan administrasi yang baik dapat menciptakan alur pelayanan kesehatan yang lebih cepat, transparan dan efisien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Begitu pun sebaliknya, jika pelayanan administrasi tidak dilakukan secara optimal, maka alur layanan kesehatan menjadi terhambat dan menurunkan kepuasan masyarakat. Peran administrasi di bidang kesehatan menjadi sangat penting, karena menentukan sejauh mana masyarakat merasa dilayani dengan baik.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu organisasi publik, termasuk di bidang kesehatan. Kualitas pelayanan menurut Ardiputra & Prawira, (2020) adalah kondisi yang menunjukkan tingkat keunggulan suatu pelayanan dalam memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan pengguna layanan secara efektif dan berkelanjutan. Kualitas pelayanan bukan hanya dilihat dari hasil akhir dari sebuah pelayanan, melainkan dari proses berjalannya layanan tersebut diberikan. Proses pelayanan tidak hanya berorientasi pada tingkat kecepatan layanan, tetapi juga ketepatan, keramahan dan dapat dipertanggungjawabkan. Apabila pelayanan dilakukan dengan optimal, maka akses masyarakat menjadi lebih mudah dan alur pelayanan tertata. Namun jika kualitas layanan buruk, maka memunculkan keluhan-keluhan masyarakat tentang pelayanan yang kurang baik.

Puskesmas menurut Nurhidayah et al. (2023) adalah fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memberikan layanan kesehatan masyarakat dan layanan untuk individu, dengan upaya untuk pencegahan dan peningkatan kesehatan. Keberadaan puskesmas menjadi garda terdepan dalam pelayanan kesehatan dasar yang paling dekat dan mudah dijangkau oleh masyarakat baik ditingkat kecamatan maupun wilayah tertentu. Karena puskesmas sifatnya menyentuh langsung kehidupan masyarakat, puskesmas tidak hanya menjadi tempat layanan medis, tetapi juga sebagai tempat pembelajaran tentang kesehatan dan pemberdayaan masyarakat serta pemerintah dalam mewujudkan tingkat kesehatan yang optimal. Pelayanan yang diberikan oleh puskesmas menjadi hal yang penting, karena bukan hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga menentukan penilaian masyarakat tentang efektivitas sistem kesehatan secara nasional. Dengan kata lain, pelayanan di puskesmas menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam mengelola kesehatan publik.

Puskesmas Sembayat menjadi salah satu fasilitas kesehatan yang ada di Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik. Sebagai bagian dari jaringan pelayanan kesehatan dasar yang dimiliki pemerintah daerah, Puskesmas Sembayat memiliki fungsi strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Puskesmas ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan jumlah kunjungan pasien yang cukup beragam setiap harinya, sehingga pelayanan administrasi menjadi salah satu aspek yang menentukan kelancaran proses pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, pelayanan administrasi di Puskesmas Sembayat secara umum telah berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kondisi yang menarik untuk dikaji lebih lanjut. Pada waktu-waktu tertentu, terutama ketika jumlah kunjungan pasien meningkat, proses pelayanan administrasi memerlukan waktu yang relatif lebih lama dibandingkan kondisi normal. Selain itu, terdapat perbedaan persepsi dari beberapa pasien mengenai pelayanan yang diberikan petugas administrasi, khususnya terkait cara komunikasi dan pemberian informasi selama proses pelayanan berlangsung. Dari sisi fasilitas pelayanan, ruang tunggu yang tersedia telah mendukung kegiatan pelayanan, meskipun masih terdapat masukan dari pasien terkait kenyamanan penataan ruang tunggu ketika kondisi pelayanan sedang ramai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Puskesmas Sembayat memiliki berbagai aspek yang perlu dikaji secara lebih mendalam untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi di Puskesmas Sembayat Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi dari pemerintah sebagai wujud tanggung jawab negara terhadap warga negara dalam memenuhi kebutuhannya. Dalam hal ini, pelayanan publik tidak hanya diartikan sebagai kewajiban pemerintah dalam urusan administrasi, tetapi juga sebagai sarana untuk memastikan warga negara sudah mendapatkan hak-hak dasarnya. Menurut Haryati et al. (2024) pelayanan publik adalah sebuah aktivitas pemerintah yang menyediakan berbagai jenis layanan, informasi dan fasilitas yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Setiap warga negara berhak untuk mendapatkan berbagai bentuk pelayanan, pelayanan publik memiliki beberapa bentuk pelayanan yang dikelompokkan berdasarkan sifat dan tujuan sehingga negara lebih terarah dalam memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat. Menurut Barata (2004) dalam Munthe & Syarvina, (2023) jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) macam, yaitu pelayanan yang berupa penyediaan dan pemberian jasa, pelayanan yang berhubungan dengan penyediaan distribusi barang, serta pelayanan yang mencakup keduanya.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam pelayanan publik merupakan indikator penting dalam menilai pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan apakah sudah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya berfokus pada proses kegiatan pelayanan yang diberikan, tetapi juga pada hasil yang diterima oleh masyarakat. Pada dasarnya, kualitas pelayanan dipahami sebagai sesuatu yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat karena layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan olehnya. Berhubungan dengan itu, pendapat dari Tjipto et al. (2008) dalam Daeli et al. (2021) mengatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan dari sejauh mana penyedia layanan mampu memenuhi harapan penerima layanan secara konsisten. Dengan kata lain, penyelenggara pelayanan bukan hanya mampu menyediakan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat melainkan juga melaksanakan pelayanan tersebut secara konsisten dan berkelanjutan, dari waktu ke waktu diharapkan ada peningkatan kualitas pelayanan.

Teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. (1990) dalam Buku Kualitas Pelayanan Publik Hardiyansyah (2018) mengatakan bahwa SERVQUAL (*Service Quality*) adalah metode pendekatan yang digunakan oleh penyelenggara layanan untuk menambah tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Teori ini terdiri dari 5 (lima) dimensi diantaranya *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance*

(jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana pelayanan dirasakan oleh masyarakat, baik dari segi fasilitas fisik, ketepatan pelayanan, kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan, jaminan keamanan dan kepastian prosedur, maupun sikap ramah dan perhatian terhadap pasien. Dengan menggunakan teori ini, peneliti dapat menilai kualitas pelayanan secara lebih terukur dan objektif sesuai dengan realitas di lapangan. Hal ini membuat teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry menjadi landasan yang kuat untuk menganalisis pelayanan administrasi di UPT Puskesmas Sembayat Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik.

Pelayanan Administrasi

Pelayanan publik di Indonesia mencakup berbagai bidang, yang salah satunya adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen administratif yang diperlukan masyarakat dalam proses memperoleh pelayanan dari instansi penyelenggara (Huda et al. 2020). Pendapat menurut Bazarah et al. (2021) pelayanan administrasi dapat dipahami sebagai pelayanan yang berfokus pada pengelolaan berbagai kegiatan administrasi, seperti pencatatan, pengkajian, dokumentasi, dan tata usaha lainnya yang menghasilkan dokumen sebagai *output* pelayanan. Sedangkan menurut Fatimah et al. (2023) administrasi adalah keseluruhan proses yang mencakup mulai dari tahap awal perencanaan hingga pengawasan yang dilakukan secara sistematis untuk menuju tujuan bersama. Administrasi tidak hanya sekedar aktivitas mengelola atau mengatur, tetapi juga membutuhkan keterlibatan dalam koordinasi dan pemanfaatan sumber daya secara efektif untuk tujuan yang diinginkan. Berhubungan dengan pelayanan publik, jadi pelayanan administrasi adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang berfokus pada pengaturan, pencatatan, pengelolaan dokumen atau data yang dilakukan melalui kerja sama dua orang atau lebih secara sistematis.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2022) adalah metode penelitian yang digunakan untuk memahami suatu fenomena dalam kondisi yang apa adanya atau secara alamiah. Penelitian deskriptif menurut Purnia et al. (2020) merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara objektif dan sistematis mengenai suatu situasi, kondisi, atau fenomena tertentu berdasarkan data yang diperoleh selama proses penelitian. Jadi penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis, faktual dan akurat sesuai dengan fakta-fakta dan fenomena yang sedang diteliti. Penelitian ini

tidak berfokus pada mencari hubungan atau pengaruh antar variabel, melainkan menggambarkan suatu kondisi secara nyata dan sesuai dengan data yang terkumpul di lapangan. Pemilihan penggunaan penelitian kualitatif deskriptif ini didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin menggali dan memahami lebih dalam dari kualitas pelayanan administrasi di UPT Puskesmas Sembayat Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik. Fokus dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan administrasi di UPT Puskesmas Sembayat Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik, yang dianalisis dengan menggunakan lima indikator SERVQUAL menurut (Zeithaml et al., 1990; Hardiyansyah, 2018).

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung di UPT Puskesmas Sembayat untuk mengamati proses pelayanan administrasi yang berlangsung. Wawancara dilakukan kepada Kepala Puskesmas, 2 petugas administrasi, dan 12 pasien sebagai informan yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa foto kegiatan, dokumen pelayanan, standar operasional prosedur (SOP), serta data lain yang berkaitan dengan penelitian. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles & Huberman, dalam Zulfirman & Gunawan, (2022), yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif dan tabel agar lebih mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dengan mengidentifikasi pola, hubungan, serta makna dari data yang telah diperoleh, kemudian melakukan pengecekan kembali melalui berbagai sumber data agar hasil penelitian yang diperoleh lebih valid dan dapat dipercaya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan mengenai kualitas pelayanan administrasi di UPT Puskesmas Sembayat Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik dilakukan dengan menggunakan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. (2018). Teori ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Melalui kelima dimensi tersebut, berbagai temuan penelitian yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis untuk menggambarkan kondisi pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat.

Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi *tangible* merupakan aspek kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kondisi fisik pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pasien, seperti fasilitas, peralatan, penampilan petugas, dan lingkungan pelayanan. Dalam pelayanan administrasi di Puskesmas Sembayat, aspek ini tercermin melalui ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan, penampilan petugas, kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, serta penggunaan alat bantu administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *tangible* pada pelayanan administrasi di Puskesmas Sembayat secara umum telah berjalan dengan baik. Petugas administrasi berpenampilan rapi, bersih, dan menggunakan seragam sesuai ketentuan sehingga mencerminkan profesionalisme pelayanan. Kondisi ini sejalan dengan pendapat Rahman et al. (2025) yang menyatakan bahwa penampilan petugas yang rapi dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Dari sisi fasilitas, hasil observasi menunjukkan bahwa loket pendaftaran mudah diakses, ruang tunggu telah dilengkapi kursi dan kipas angin, serta fasilitas pelayanan berada dalam kondisi yang dapat digunakan dengan baik. Temuan ini menunjukkan bahwa Puskesmas Sembayat telah berupaya untuk menyediakan sarana pelayanan administrasi yang memadai. Namun, masih terdapat beberapa kendala terkait kenyamanan ruang tunggu. Beberapa pasien menilai penataan kursi yang terlalu rapat menyebabkan ruang gerak menjadi terbatas, sementara kapasitas tempat duduk dirasakan kurang memadai ketika jumlah kunjungan pasien meningkat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan pada dasarnya sudah memadai, tetapi penataan ruang tunggu masih perlu dioptimalkan agar kenyamanan pasien tetap terjaga. Aspek *tangible* juga terlihat dari kedisiplinan petugas yang telah berada di loket sebelum pelayanan dimulai serta kesiapan penggunaan alat bantu pelayanan berupa komputer dan printer. Pemanfaatan teknologi tersebut membantu mempercepat proses administrasi dan pengelolaan data pasien. Hal ini sejalan dengan Safitri & Prastyawan, (2025) yang menjelaskan bahwa penggunaan alat bantu pelayanan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Temuan tersebut sesuai dengan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018), bahwa dimensi *tangible* meliputi fasilitas fisik, peralatan, personel, dan sarana komunikasi yang mendukung proses pelayanan. Dengan demikian, indikator *tangible* di Puskesmas Sembayat telah terpenuhi dengan baik melalui penampilan petugas yang profesional, ketersediaan fasilitas pelayanan, kedisiplinan petugas, serta pemanfaatan teknologi administrasi. Meskipun demikian, penataan ruang tunggu dan kapasitas

tempat duduk masih perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan kenyamanan pasien, terutama pada saat kunjungan pelayanan meningkat.

Keandalan (*Reliability*)

Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai prosedur yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan administrasi di Puskesmas Sembayat menunjukkan tingkat keandalan yang baik. Petugas mampu melakukan pendaftaran pasien dengan teliti, memverifikasi data pasien, serta memberikan arahan yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Ketelitian tersebut penting untuk meminimalkan kesalahan administrasi yang dapat memengaruhi proses pelayanan kesehatan selanjutnya. Temuan ini sejalan dengan penelitian Zebua & Bangun, (2025) yang menyatakan bahwa keandalan pelayanan tercermin dari kemampuan petugas melaksanakan tugas secara akurat dan sesuai komitmen pelayanan. Keandalan pelayanan juga didukung oleh adanya standar pelayanan dan SOP yang menjadi pedoman dalam proses administrasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Taureng et al. (2020) yang menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas harus didasarkan pada aturan dan prosedur yang jelas.

Selain itu, petugas administrasi telah mampu memanfaatkan alat bantu pelayanan seperti komputer untuk proses pendaftaran, pengelolaan data pasien, dan administrasi lainnya sehingga pelayanan dapat berlangsung lebih efektif. Kemampuan tersebut mendukung peningkatan kualitas pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Safitri & Prastyawan, (2025) bahwa pemanfaatan teknologi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Keandalan pelayanan juga diperkuat melalui pembinaan, *briefing*, evaluasi internal, serta keikutsertaan petugas dalam pelatihan yang relevan. Temuan tersebut sejalan dengan teori SERVQUAL dari Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018) yang menekankan bahwa *reliability* merupakan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan dapat diandalkan. Dengan demikian, indikator keandalan pada pelayanan administrasi di Puskesmas Sembayat dapat dikatakan telah berjalan dengan baik melalui ketelitian petugas, penerapan standar pelayanan, pemanfaatan teknologi, dan upaya peningkatan kompetensi petugas secara berkelanjutan.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi *responsiveness* menunjukkan kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan pasien selama proses pelayanan administrasi berlangsung. Berdasarkan hasil penelitian, daya tanggap petugas administrasi di Puskesmas Sembayat tergolong baik. Petugas aktif membantu pasien yang mengalami kesulitan saat pendaftaran maupun mencari poli tujuan, serta memberikan arahan dan informasi dengan bahasa yang

mudah dipahami. Hasil penelitian ini sejalan dengan Rahman et al. (2025) yang menyatakan bahwa petugas administrasi dinilai responsif dalam membantu dan mengarahkan pasien sesuai kebutuhan pelayanan kesehatan. Daya tanggap juga terlihat dari kecepatan pelayanan administrasi yang diberikan. Hasil observasi menunjukkan bahwa proses pelayanan umumnya dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari lima menit apabila persyaratan pasien telah lengkap. Petugas juga memberikan prioritas kepada pasien gawat darurat, lansia, dan pasien yang membutuhkan penanganan segera. Temuan ini sesuai dengan penelitian Zebua & Bangun, (2025) yang menjelaskan bahwa responsivitas ditandai dengan kemampuan petugas memberikan pelayanan secara cepat dan sesuai kondisi pengguna layanan. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu masih dapat meningkat ketika jumlah pasien sedang ramai sehingga pengelolaan antrean masih perlu dioptimalkan.

Selain itu, pelayanan administrasi telah dilaksanakan sesuai jadwal operasional yang telah ditetapkan dan diinformasikan melalui papan informasi. Petugas juga telah mempersiapkan pelayanan sebelum loket dibuka sehingga pelayanan dapat dimulai tepat waktu. Kondisi ini Puskesmas Sembayat mencerminkan kepastian waktu pelayanan administrasi sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Aspek *responsiveness* juga tercermin dari penanganan keluhan pasien. Puskesmas Sembayat menyediakan berbagai media pengaduan, seperti WhatsApp, Instagram, email, kotak saran, dan penyampaian langsung kepada petugas. Keluhan yang diterima ditindaklanjuti sesuai permasalahan yang disampaikan pasien. Temuan tersebut sejalan dengan teori SERVQUAL dari Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018) yang menjelaskan bahwa daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pengguna layanan secara cepat dan tepat. Dengan demikian, dimensi *responsiveness* pada pelayanan administrasi di Puskesmas Sembayat telah berjalan dengan baik melalui kemampuan petugas dalam membantu pasien, memberikan pelayanan yang cepat, melaksanakan pelayanan sesuai jadwal, dan menindaklanjuti keluhan masyarakat. Namun, pengelolaan antrean pada saat kunjungan meningkat serta sosialisasi mengenai mekanisme pengaduan masih perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan yang responsif dapat terjaga secara optimal.

Jaminan (*Assurance*)

Dimensi *assurance* berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian kepada pasien selama menerima pelayanan administrasi. Berdasarkan hasil penelitian, aspek jaminan pada pelayanan administrasi di Puskesmas Sembayat telah berjalan dengan baik melalui kepastian waktu pelayanan, transparansi biaya, dan perlindungan terhadap data pasien. Kepastian pelayanan terlihat dari

adanya jadwal pelayanan yang diinformasikan secara jelas melalui papan informasi serta kesiapan petugas sebelum loket dibuka sehingga pelayanan dapat dilaksanakan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Temuan ini didukung oleh penelitian Rahman et al. (2025) yang menyatakan bahwa jaminan pelayanan tercermin dari kemampuan petugas memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai kebutuhan pengguna layanan. Aspek jaminan juga terlihat dari keterbukaan informasi biaya pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien memperoleh informasi mengenai biaya pelayanan dan tindakan yang diterima, termasuk penjelasan mengenai layanan yang ditanggung BPJS maupun yang memerlukan pembayaran mandiri. Informasi tarif juga tersedia secara terbuka dan mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 8 Tahun 2023. Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian Rahman et al. (2025) yang menegaskan bahwa kejelasan informasi biaya merupakan bagian penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan.

Selain itu, jaminan pelayanan tercermin dari upaya menjaga kerahasiaan data pasien. Data pasien hanya digunakan untuk kepentingan pelayanan kesehatan dan rekam medis disimpan serta diakses oleh petugas yang berwenang. Temuan ini sesuai dengan penelitian Rahman et al. (2025) yang menunjukkan bahwa perlindungan data pasien menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Temuan tersebut sejalan dengan teori SERVQUAL dari Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018) yang menjelaskan bahwa *assurance* berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan masyarakat. Dengan demikian, dimensi *assurance* pada pelayanan administrasi di Puskesmas Sembayat telah terlaksana dengan baik melalui kepastian waktu pelayanan, transparansi biaya, dan jaminan keamanan data pasien sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Empati (*Empathy*)

Dimensi *empathy* berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pasien, memberikan perhatian secara individual, serta menciptakan hubungan pelayanan yang ramah dan manusiawi. Berdasarkan hasil penelitian, aspek empati pada pelayanan administrasi di Puskesmas Sembayat telah terlaksana dengan baik melalui perhatian terhadap kebutuhan pasien, pelayanan yang adil, serta komunikasi yang ramah dan penuh perhatian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas administrasi berupaya mengutamakan kebutuhan pasien selama proses pelayanan berlangsung. Petugas memberikan bantuan dan arahan kepada pasien yang mengalami kesulitan serta memberikan perhatian khusus kepada kelompok rentan seperti lansia, ibu hamil, pasien berkebutuhan khusus, dan pasien yang memerlukan penanganan segera. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahman et al. (2025) yang

menjelaskan bahwa perhatian terhadap kelompok rentan mencerminkan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pengguna layanan.

Aspek empati juga terlihat dari pelayanan yang diberikan tanpa diskriminasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dilakukan berdasarkan urutan antrean tanpa membedakan status sosial, kondisi ekonomi, maupun jenis kepesertaan kesehatan pasien. Temuan ini sejalan dengan pendapat Yasmin & Utami, (2024) yang menekankan pentingnya persamaan perlakuan dalam pelayanan publik agar seluruh masyarakat memperoleh hak pelayanan yang sama. Selain itu, empati petugas tercermin melalui penerapan prinsip 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun), penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta kesediaan memberikan penjelasan kepada pasien. Sikap tersebut dinilai positif oleh pasien karena menciptakan rasa nyaman selama menerima pelayanan. Temuan ini sejalan dengan Safitri & Prastyawan, (2025) serta Rahman et al. (2025) yang menyatakan bahwa keramahan dan perhatian petugas dapat meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan pasien terhadap pelayanan. Meskipun pada pra penelitian masih ditemukan keluhan terkait keramahan dan komunikasi petugas, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien telah memberikan penilaian positif terhadap sikap petugas administrasi.

Temuan tersebut sejalan dengan teori SERVQUAL dari Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018) yang menjelaskan bahwa *empathy* berkaitan dengan perhatian individual, kemampuan memahami kebutuhan pengguna layanan, dan hubungan personal antara petugas dengan pengguna layanan. Dengan demikian, dimensi *empathy* pada pelayanan administrasi di Puskesmas Sembayat telah berjalan dengan baik melalui perhatian terhadap kebutuhan pasien, pelayanan yang adil, serta komunikasi yang ramah dan penuh perhatian. Namun, konsistensi dalam menjaga keramahan, kepedulian, dan kualitas komunikasi petugas tetap perlu dipertahankan agar kualitas pelayanan dapat terus meningkat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, kualitas pelayanan administrasi di Puskesmas Sembayat Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik secara umum telah berjalan dengan baik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Tangible* menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan, teknologi pendukung, serta kesiapan petugas telah mendukung pelaksanaan pelayanan, meskipun penataan ruang tunggu masih perlu ditingkatkan. *Reliability*, petugas mampu memberikan pelayanan secara akurat sesuai prosedur serta didukung kompetensi yang memadai. *Responsiveness* terlihat dari kemampuan petugas dalam membantu pasien,

memberikan informasi, dan menindaklanjuti keluhan, walaupun pengelolaan antrean saat kunjungan meningkat masih perlu diperbaiki. Assurance, pelayanan telah memberikan kepastian waktu, transparansi biaya, dan jaminan keamanan data pasien. Sementara itu, *empathy* tercermin dari sikap ramah, kepedulian terhadap kebutuhan pasien, serta pelayanan yang diberikan tanpa diskriminasi. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi di Puskesmas Sembayat telah terlaksana dengan baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan guna mendukung pelayanan yang lebih optimal.

Puskesmas Sembayat diharapkan untuk melakukan penataan ruang tunggu dan menyesuaikan kapasitas tempat duduk agar kenyamanan pasien tetap terjaga, terutama saat jumlah kunjungan meningkat. Selain itu, peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan dan evaluasi berkala perlu terus dilakukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan. Pengelolaan antrean juga perlu dioptimalkan guna mengurangi waktu tunggu pasien, disertai peningkatan sosialisasi mengenai mekanisme penyampaian keluhan, kritik, dan saran. Di samping itu, konsistensi dalam memberikan kepastian pelayanan, menjaga keamanan data pasien, serta menerapkan prinsip 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar kualitas pelayanan administrasi dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Ardiputra, S., & Prawira, M. R. (2020). Kualitas pelayanan publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. *Publik Bisnis*, 4(2), 136–146. <https://doi.org/10.35722/PUBBIS.V4I2.278>
- Bazarah, J., Jubaidil, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep pelayanan publik di Indonesia: Analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. *Dinamika dan Kebijakan*, 22(2), 105–122. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Daeli, A., Manao, A., & Zagoto, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Sukaria Makmur di Teluk Dalam. *Jurnal Ilmiah Universitas Nias Raya*, 4(1), 40–52.
- Fatimah, N., Putri, W., Kusumawardhani, P., Supriyanto, Kusworo, Y., & Hastuti, W. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi administrasi kesehatan kader posyandu: Studi kasus di Desa Tanjung. <https://doi.org/10.23917/jkk.v2i1.47>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik* (Edisi revisi).
- Haryati, E., Rosmiati, M., Mustofa, A., Chaidir, J., Djajasinga, N., Muda, L., Syahadiyanti, L., Suacana, I. W. G., & Vanchapo, A. R. (2024). *Pengantar pelayanan publik*.
- Huda, M., Wiyono, S., Hidayatullah, M. F., & Bahri, S. (2020). Studi kasus sistem informasi dan pelayanan administrasi kependudukan. *Komputika*, 9(1), 59–65. <https://doi.org/10.34010/komputika.v9i1.2518>

- Mariani, T., Amira, A. P., Rahma, S., & Agustina, D. (2023). Literature review: Analisis kepuasan pasien terhadap layanan administrasi di Puskesmas Kota Medan. *Jurnal Medika Nusantara*, 1(3). <https://doi.org/10.59680/medika.v1i3.352>
- Munthe, I. H. N., & Syarvina, W. (2023). Analisis standar pelayanan administrasi umum di Kantor Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(5), 10429–10440.
- Ningrum, D. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Kualitas pelayanan publik pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kepadangan Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 11(2), 1809–1822. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1809-1822>
- Nurhidayah, A., Setianingsih, Z., Werdani, K. E., Mulyaningrum, M., Stellata, A. G., Enisah, Suswardany, D. L., Susanto, A., Rohani, T., & Andari, I. D. (2023). *Manajemen puskesmas*.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 2(1), 51–56. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i2.15>
- Purnia, D. S., Muhajir, H., Adiwisatra, M. F., & Supriadi, D. (2020). Pengukuran kesenjangan digital menggunakan metode deskriptif berbasis website. *Evolusi*, 8(2), 79–92. <https://doi.org/10.31294/evolusi.v8i2.8942>
- Rahman, F., Maryam, S., Agil, M., Desy, Adji, V. A., Mustainah, Kurnia, I., Haryono, D., & Borman, M. R. (2025). Kualitas pelayanan administrasi pasien di Puskesmas Singgani Kota Palu. *Paradigma*, 4(2), 48–62. <https://doi.org/10.55100/paradigma.v4i2.78>
- Safitri, H., & Prastyawan, A. (2025). Analisis kualitas pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gresik. 3, 225–242.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Taureng, H., Harith, S. B., Lin, L. P., & Shafie, Z. M. (2020). Health administration service system in Tanralili Polyclinic Maros Regency, South Sulawesi Province. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 28(1), 54–57. <https://doi.org/10.5829/idosi.mejsr.2020.54.57>
- Yasmin, E., & Utami, D. A. (2024). Kualitas pelayanan kesehatan bagi ibu hamil di Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya. 3, 208–221.
- Zebua, A., & Bangun, H. (2025). Studi cross-sectional kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Ners*, 9(3), 4719–4724. <https://doi.org/10.31004/jn.v9i3.47299>
- Zulfirman, R., & Gunawan. (2022). Implemetasi metode *outdoor learning* dalam peningkatan hasil belajar siswa pada mata pelajaran Pendidikan Agama Islam di MAN 1 Medan. *Jurnal Inovasi Pendidikan Indonesia*, 1(1). <https://doi.org/10.58788/jipi.v1i1.2486>