

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PASIEN DI PUSKESMAS SINGGANI KOTA PALU

Fathur Rahman¹, Sinta Maryam¹, Muhammad Agil¹, Desy¹, Vita Adonia Adji¹
Mustainah¹, Intam Kurnia¹, Dandan Haryono¹ Mohammad Riski Borman²

¹Program Studi Administrasi Publik , Universitas Tadulako

²Program studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Indraprasta
PGRI

Email : fthurhman18@gmail.com, sintamaryam2222@Gmail.com,
desysaili247@gmail.com, vitaadji@gmail.com mohriskiborman1@gmail.com

Kata Kunci

1. Pelayanan Publik
2. Kualitas Pelayanan
3. Administrasi Pasien
4. Puskesmas
5. SERVQUAL

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi pasien di Puskesmas Singgani Kota Palu menggunakan pendekatan lima dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy). Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memerlukan sistem administrasi yang optimal untuk mendukung kelancaran pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari petugas administrasi, kepala tata usaha, dan pasien yang dipilih secara purposive sampling. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi secara umum telah berjalan baik dengan dimensi reliability, responsiveness, assurance, dan empathy menunjukkan kinerja positif. Petugas administrasi dinilai responsif, ramah, teliti dalam pencatatan, dan mampu memberikan perhatian khusus kepada pasien. Namun, dimensi tangibles masih memerlukan perbaikan terutama terkait kenyamanan ruang tunggu pada saat peningkatan jumlah pasien. Penelitian ini merekomendasikan optimalisasi infrastruktur fisik, peningkatan kapasitas SDM, pengembangan sistem manajemen antrian, dan penguatan monitoring evaluasi pelayanan secara berkala.

Keyword

1. **Public Service**
2. **Service Quality**
3. **Patient Administration**
4. **Health Center**
5. **SERVQUAL**

Abstract : *This study aims to analyze the quality of patient administration services at Singgani Health Center in Palu City using the five dimensions of SERVQUAL approach (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). Health centers as primary health care facilities require optimal administrative systems to support smooth health service delivery to the community. This research employs a descriptive qualitative method with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation. Research informants consisted of administrative staff, head of administration, and patients selected through purposive sampling. Data analysis used the Miles and Huberman model including data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that the quality of administrative services has generally been running well with the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, and empathy showing positive performance. Administrative staff were assessed as responsive, friendly, meticulous in recording, and able to provide special attention to patients. However, the tangibles dimension still requires improvement, especially regarding the comfort of the waiting room during increased patient volumes. This study recommends optimization of physical infrastructure, enhancement of human resource capacity, development of queue management systems, and strengthening of periodic service monitoring and evaluation.*

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan organisasi fungsional yang secara langsung memberikan pelayanan kesehatan secara komprehensif kepada masyarakat dalam wilayah kerjanya melalui berbagai upaya kesehatan pokok (Azwar, 1999). Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas menjadi layanan terdepan yang mudah diakses oleh masyarakat. Puskesmas menjalankan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat dasar dengan menitikberatkan pada kegiatan promotif dan preventif guna mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal. Dalam pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Puskesmas berperan sebagai garda utama pelayanan kesehatan di Indonesia untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang lebih baik (Amir, 2023).

Organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan memiliki aktivitas utama berupa pemberian layanan kesehatan kepada masyarakat, dengan salah satu tujuan penting yaitu menyediakan pelayanan yang bermutu. Dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan kesehatan, pemerintah bersama

fasilitas kesehatan telah mengembangkan berbagai Upaya Kesehatan Berbasis Masyarakat (UKBM) seperti Posyandu, Posbindu, Desa Siaga, dan kelompok lainnya. Namun demikian, tantangan utama UKBM masih sama, yaitu rendahnya aktivitas kelompok akibat minimnya pembinaan dari pihak Puskesmas (Kementerian PPN/Bappenas, 2022).

Baik Puskesmas maupun Rumah Sakit menghasilkan produk berupa jasa yang bersifat tidak berwujud (intangibile), sehingga kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh jenis penyakit dan kebutuhan pasien. Oleh sebab itu, fasilitas kesehatan seperti Puskesmas memerlukan sistem dokumentasi dan pengarsipan yang baik sebagai bagian dari Administrasi Kesehatan. Administrasi Kesehatan memiliki peran penting dalam pendataan sumber daya, penyimpanan data, serta penyusunan kebijakan kesehatan berbasis data dan penelitian. Administrator Kesehatan juga berperan dalam pengelolaan fasilitas pelayanan medis, klinik, manajemen informasi, serta regulasi terkait (Anggraeni, 2021).

Pelayanan prima menjadi aspek utama dalam unit pelayanan kesehatan yang harus memenuhi standar pelayanan yang optimal. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, diperlukan manajemen yang efektif, termasuk pengelolaan sumber daya manusia yang kompeten sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan pasien. Penyelenggaraan Administrasi Kesehatan mencakup proses perencanaan, pengaturan, pembinaan, serta pengawasan yang dijalankan berdasarkan kebijakan wajib di bidang kesehatan secara efisien dan efektif. Selain itu, penyelenggaraan administrasi harus selaras dengan kebijakan pembangunan nasional, berpihak pada kepentingan masyarakat, responsif gender, memanfaatkan teknologi informasi, didukung SDM profesional, serta menerapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Pelayanan administrasi yang optimal dapat meningkatkan kepuasan pasien, mempercepat proses pelayanan, serta menjaga mutu layanan di Puskesmas (Nawangwulan dkk., 2023). Hasil observasi dan wawancara awal di Puskesmas Singgani Kota Palu menunjukkan bahwa alur pelayanan administrasi telah sesuai prosedur dan ditunjang dengan fasilitas seperti komputer, printer, serta sistem pendaftaran online. Petugas administrasi dinilai responsif, ramah, teliti dalam melakukan pencatatan, serta mampu memberikan perhatian khusus kepada pasien lansia maupun pasien yang membutuhkan pendampingan. Walaupun demikian, kenyamanan ruang tunggu dan area pendaftaran terkadang berkurang ketika terjadi peningkatan jumlah pasien, terutama pada awal minggu. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kecepatan pelayanan dan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian optimal kepada seluruh pasien. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji kualitas pelayanan administrasi guna memastikan pelayanan yang diberikan tetap sesuai standar dan memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti merasa perlu melakukan kajian lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh petugas di Puskesmas Singgani Kota Palu. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan administrasi bagi pasien di Puskesmas Singgani Kota Palu.

LANDASAN TEORI

1. Pelayanan Administrasi di Puskesmas

Pelayanan administrasi merupakan bagian awal yang menentukan kelancaran seluruh proses pelayanan kesehatan di puskesmas. Pelayanan ini mencakup pencatatan, pengelolaan, dan penyediaan data pasien sebagai dasar pelaksanaan pelayanan medis (Azwar, 2012). Aktivitas administrasi meliputi pendaftaran, verifikasi identitas,

pengelolaan rekam medis, hingga pembuatan surat rujukan sesuai pedoman penyelenggaraan puskesmas (Kemenkes RI, 2014). Kelancaran administrasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena menjadi tahap pertama dalam interaksi pasien dengan fasilitas pelayanan kesehatan (Sinambela, 2011).

Fungsi pendaftaran memastikan bahwa setiap pasien terdata dengan benar, termasuk identitas dan nomor rekam medisnya (Moenir, 2010). Rekam medis berperan menyimpan dan menyiapkan dokumen pasien agar tenaga kesehatan dapat memberikan layanan secara tepat (Muninjaya, 2011). Selain itu, pengelolaan data pasien, jumlah kunjungan, serta laporan administrasi menjadi bagian penting dalam manajemen pelayanan puskesmas sebagaimana diatur dalam Permenkes No. 75 Tahun 2014. Pelayanan rujukan juga termasuk bagian administrasi, yaitu ketika puskesmas mengarahkan pasien ke fasilitas yang lebih lengkap jika pelayanan tidak tersedia di tingkat pertama (Azwar, 2012).

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan administrasi tercermin dari ketepatan proses, kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, dan kemampuan petugas memberikan layanan sesuai kebutuhan pasien. Administrasi yang baik tidak hanya memperlancar alur pelayanan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas (Sinambela, 2011).

2. Kualitas Pelayanan (SERVQUAL - Parasuraman)

Konsep SERVQUAL dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) sebagai model pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Model ini banyak digunakan dalam penelitian pelayanan publik untuk melihat sejauh mana layanan memenuhi ekspektasi masyarakat (Tjiptono, 2014). Dalam penelitian ini, SERVQUAL digunakan untuk menilai kualitas pelayanan administrasi di Puskesmas Singgani melalui lima dimensi utama.

Dimensi tangibles menilai aspek bukti fisik seperti fasilitas, kebersihan, dan kenyamanan ruang pelayanan (Parasuraman et al., 1988). Dimensi reliability menekankan ketepatan proses, konsistensi layanan, serta kejelasan prosedur administrasi. Dimensi responsiveness menggambarkan kesigapan petugas dalam membantu pasien dan memberikan informasi dengan cepat (Lupiyoadi, 2013). Dimensi assurance berkaitan dengan kompetensi, sopan santun, serta rasa aman yang diberikan petugas kepada pasien. Sementara empathy menilai perhatian personal, keramahan, komunikasi, serta kemampuan petugas memahami kebutuhan pasien secara individual (Tjiptono, 2014).

3. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai kualitas pelayanan di puskesmas telah banyak dilakukan sebelumnya. Salah satunya adalah penelitian oleh Hermawan (2021) yang menganalisis kualitas pelayanan puskesmas menggunakan metode SERVQUAL dan menemukan bahwa dimensi responsiveness serta reliability memiliki kontribusi besar terhadap kepuasan pasien. Temuan ini didukung oleh penelitian Sari dan Fitriyani (2022) di Puskesmas Peneleh Surabaya yang menunjukkan bahwa aspek empathy dan assurance masih perlu ditingkatkan karena menjadi penyebab utama ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan administrasi.

Selain itu, penelitian oleh Hidayati, Dewi, dan Gunawan (2020) mengenai pelayanan pasien BPJS di UPT Puskesmas Alun-Alun Gresik menemukan adanya kesenjangan kualitas layanan (service gap) terbesar pada atribut ketepatan informasi dan kecepatan petugas dalam menangani administrasi pasien. Penelitian lain oleh Maria dan Umbu (2023) di Puskesmas Oesapa Kupang juga menegaskan bahwa dimensi tangibles seperti fasilitas fisik, kebersihan, dan kondisi ruang tunggu sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat, terutama pada jam pelayanan yang padat.

Sementara itu, penelitian Suryani (2021) di Puskesmas Sumber Sari Jember menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki hubungan erat dengan efektivitas pelayanan medis karena proses administrasi yang lambat berdampak pada keterlambatan layanan kesehatan lainnya. Temuan serupa diungkapkan oleh Rahman dan Tahir (2022) yang meneliti pelayanan di Puskesmas Bontonampo 2 dan menyatakan bahwa lima dimensi SERVQUAL memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menelusuri dan menjelaskan bagaimana pelayanan administrasi pasien berlangsung di Puskesmas Singgani Kota Palu. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran mendalam mengenai pengalaman, pandangan, dan kondisi faktual yang terjadi di lapangan (Sugiyono, 2017). Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memahami dinamika pelayanan serta faktor-faktor yang memengaruhi mutu layanan secara komprehensif.

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Singgani Kota Palu, yang merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama sesuai pedoman penyelenggaraan puskesmas (Kemenkes RI, 2014). Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih individu yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung dalam pelayanan administrasi (Sugiyono, 2017). Informan terdiri dari petugas administrasi, kepala tata usaha, dan pasien yang pernah atau sedang menerima layanan administrasi. Jumlah informan ditentukan berdasarkan kebutuhan penelitian hingga mencapai data jenuh.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman serta persepsi informan mengenai kualitas layanan administrasi. Observasi dilakukan untuk melihat

langsung proses pelayanan, kondisi ruang administrasi, dan interaksi antara petugas serta pasien. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip, catatan administrasi, dan foto pendukung (Sugiyono, 2017).

Analisis data merujuk pada model Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles, Huberman, & Saldana, 2014). Reduksi data dilakukan dengan memilih, meringkas, dan memfokuskan data penting sesuai kebutuhan penelitian. Penyajian data disusun dalam bentuk uraian naratif untuk memudahkan peneliti memahami pola dan keterkaitan antar temuan. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai jenis informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan menggabungkan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penggunaan triangulasi bertujuan memastikan data yang diperoleh valid, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Sugiyono, 2017).

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan administrasi di Puskesmas Singgani Kota Palu dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Dimensi-dimensi tersebut meliputi tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi ini menjadi indikator penting dalam mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima.

1. Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi tangibles berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan petugas pelayanan administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Singgani telah memiliki fasilitas yang memadai untuk mendukung proses administrasi, termasuk komputer, printer, dan sistem pendaftaran online. Ketersediaan teknologi informasi ini selaras dengan arah kebijakan digitalisasi pelayanan kesehatan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis Elektronik.

Namun demikian, aspek kenyamanan ruang tunggu dan area pendaftaran menjadi perhatian ketika jumlah pasien meningkat, terutama pada awal minggu. Kondisi ini sejalan dengan temuan Maria dan Umbu (2023) yang menegaskan bahwa fasilitas fisik, kebersihan, dan kondisi ruang tunggu sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat, khususnya pada jam pelayanan padat. Penelitian Jufri (2020) di Puskesmas Pantoloan Palu juga menemukan bahwa dimensi bukti fisik memiliki nilai kesenjangan negatif, menunjukkan perlunya peningkatan fasilitas untuk memenuhi harapan pasien.

Kenyamanan ruang tunggu bukan hanya soal estetika, tetapi juga mempengaruhi kepuasan pasien secara keseluruhan. Widodo dkk. (2024) mengungkapkan bahwa dimensi tangible memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien di klinik kesehatan. Oleh karena itu, manajemen Puskesmas Singgani perlu mempertimbangkan perluasan ruang tunggu atau pengaturan jadwal pelayanan yang lebih efektif untuk mengatasi penumpukan pasien.

2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Kehandalan pelayanan administrasi di Puskesmas Singgani tercermin dari ketepatan proses, konsistensi layanan, dan kejelasan prosedur. Hasil observasi menunjukkan bahwa alur pelayanan administrasi telah sesuai dengan prosedur

operasional standar yang berlaku. Petugas administrasi dinilai teliti dalam melakukan pencatatan data pasien, termasuk verifikasi identitas dan pengelolaan rekam medis.

Aspek kehandalan ini sangat penting karena administrasi merupakan pintu masuk pertama dalam sistem pelayanan kesehatan di puskesmas. Azwar (2012) menekankan bahwa kelancaran administrasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena menjadi tahap pertama dalam interaksi pasien dengan fasilitas kesehatan. Penelitian Hermawan (2021) juga menemukan bahwa dimensi reliability memiliki kontribusi besar terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan puskesmas.

Ketelitian dalam pencatatan dan pengelolaan data pasien juga berimplikasi pada keakuratan rekam medis. Mustofa dkk. (2020) menyatakan bahwa administrasi pelayanan kesehatan yang baik memerlukan sistem dokumentasi yang akurat sebagai dasar pemberian layanan medis selanjutnya. Dalam konteks Puskesmas Singgani, konsistensi prosedur administrasi menunjukkan komitmen puskesmas dalam memberikan layanan yang terstandar dan dapat diandalkan.

3. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap petugas administrasi di Puskesmas Singgani menunjukkan kinerja yang positif. Petugas dinilai responsif dalam membantu pasien, ramah dalam berkomunikasi, dan sigap dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Sikap responsif ini mencerminkan komitmen petugas dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Penelitian Yunanto dan Fitriyani (2025) di Puskesmas Tempel II menegaskan bahwa responsivitas pelayanan publik memiliki peran penting dalam kepuasan pengguna layanan kesehatan. Kecepatan dan kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan pasien menjadi indikator utama kualitas pelayanan. Temuan ini juga didukung oleh penelitian di Puskesmas Padamukti yang menunjukkan bahwa responsivitas meningkat

melalui perbaikan manajemen internal, pelatihan berkala kepada petugas, dan pemanfaatan teknologi informasi (Wardhana & Badriyah, 2023).

Namun, pada kondisi peningkatan jumlah pasien, kemampuan petugas dalam memberikan perhatian optimal kepada seluruh pasien dapat terpengaruh. Hidayati, Dewi, dan Gunawan (2020) menemukan bahwa kesenjangan kualitas layanan terbesar pada pelayanan BPJS di puskesmas terkait dengan kecepatan petugas dalam menangani administrasi pasien. Hal ini mengindikasikan perlunya manajemen antrian yang lebih baik dan penambahan petugas pada jam-jam sibuk untuk mempertahankan tingkat responsivitas yang optimal.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance berkaitan dengan kompetensi petugas, sopan santun, dan rasa aman yang diberikan kepada pasien. Petugas administrasi di Puskesmas Singgani menunjukkan sikap profesional dalam melayani pasien, termasuk dalam hal keramahan dan etika komunikasi. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas tentang prosedur pelayanan juga mencerminkan kompetensi yang memadai.

Aspek jaminan menjadi penting karena pasien membutuhkan kepastian bahwa data dan informasi kesehatan mereka dikelola dengan baik dan aman. Dalam konteks pelayanan kesehatan modern, kerahasiaan data pasien menjadi perhatian utama sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 yang menekankan prinsip keamanan dan kerahasiaan data dalam penyelenggaraan rekam medis elektronik.

Penelitian Sari dan Fitriyani (2022) di Puskesmas Peneleh Surabaya menunjukkan bahwa aspek assurance masih perlu ditingkatkan karena menjadi salah satu penyebab ketidakpuasan pasien. Oleh karena itu, Puskesmas Singgani perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan

berkelanjutan, khususnya terkait dengan pengelolaan sistem informasi kesehatan dan standar pelayanan publik yang baik.

5. Dimensi Empathy (Empati)

Dimensi empati menilai perhatian personal, keramahan, dan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pasien secara individual. Hasil observasi di Puskesmas Singgani menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan perhatian khusus kepada pasien lansia maupun pasien yang membutuhkan pendampingan. Sikap empati ini mencerminkan nilai-nilai pelayanan publik yang berpihak pada kepentingan masyarakat.

Pentingnya dimensi empati dalam pelayanan kesehatan ditekankan oleh Tjiptono (2014) yang menyatakan bahwa empati merupakan kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, sikap empati petugas dapat mengurangi kecemasan pasien dan meningkatkan kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan.

Penelitian Misah, Kolibu, dan Korompis (2025) di Puskesmas Bahu Kota Manado menemukan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pasien, di mana dimensi empati menjadi salah satu faktor penentu. Perhatian khusus kepada kelompok rentan seperti lansia dan pasien dengan keterbatasan fisik menunjukkan kesadaran petugas akan keberagaman kebutuhan pasien yang dilayani.

PENUTUP

Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan administrasi pasien di Puskesmas Singgani Kota Palu menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan kerangka analisis dimensi SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi secara umum telah berjalan baik, dengan dimensi reliability, responsiveness, empathy, dan assurance menunjukkan kinerja positif. Petugas

administrasi dinilai responsif, ramah, teliti dalam pencatatan, dan mampu memberikan perhatian khusus kepada pasien yang membutuhkan. Integrasi teknologi informasi melalui sistem pendaftaran online juga menunjukkan komitmen puskesmas dalam transformasi digitalisasi pelayanan kesehatan.

Namun demikian, dimensi tangibles masih memerlukan perbaikan, khususnya terkait kenyamanan ruang tunggu dan area pendaftaran pada saat peningkatan jumlah pasien. Beberapa rekomendasi yang dapat diberikan meliputi: (1) optimalisasi infrastruktur fisik melalui perluasan atau penataan ulang ruang tunggu; (2) peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan berkelanjutan; (3) pengembangan sistem manajemen antrian yang lebih efisien; dan (4) penguatan mekanisme monitoring dan evaluasi kualitas pelayanan secara berkala.

Penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel yang lebih besar untuk mengukur tingkat kepuasan pasien secara statistik, melakukan perbandingan kualitas pelayanan administrasi antar puskesmas di wilayah Kota Palu, serta mengeksplorasi lebih dalam mengenai efektivitas implementasi teknologi informasi dalam pelayanan administrasi dan dampaknya terhadap efisiensi operasional puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, H. (2023). Peran strategis puskesmas dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(1), 45-56.
- Andriani, R., Wulandari, D. S., & Margianti, R. S. (2022). Rekam medis elektronik sebagai pendukung manajemen pelayanan pasien di RS Universitas Gadjah Mada. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 7(1), 96-107.
- Anggraeni, D. (2021). Administrasi kesehatan dalam sistem pelayanan kesehatan modern. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(2), 123-135.
- Azwar, A. (1999). *Pengantar administrasi kesehatan* (Edisi ketiga). Jakarta: Binarupa Aksara.
- Azwar, A. (2012). *Pengantar administrasi kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara Publisher.

- Hermawan, D. (2021). Analisis kualitas pelayanan puskesmas menggunakan metode SERVQUAL dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), 234-245.
- Hidayati, N., Dewi, R., & Gunawan, A. (2020). Analisis kesenjangan kualitas pelayanan pasien BPJS di UPT Puskesmas Alun-Alun Gresik. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 156-167.
- Jufri, M. (2020). Kualitas pelayanan berdasarkan pendekatan SERVQUAL (Service Quality) di Puskesmas Pantoloan Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 3(4), 289-301.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian PPN/Bappenas. (2022). *Laporan evaluasi pelaksanaan Upaya Kesehatan Berbasis Masyarakat (UKBM)*. Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maria, L., & Umbu, R. (2023). Pengaruh fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Oesapa Kupang. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 9(1), 78-89.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Misah, J. C. H., Kolibu, F. K., & Korompis, G. E. C. (2025). Hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Medic Nutricia: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 14(2), 81-90. <https://doi.org/10.5455/nutricia.v14i2.11926>
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muninjaya, A. A. G. (2011). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Mustofa, A., Roekminiati, S., & Lestari, D. (2020). *Administrasi pelayanan kesehatan masyarakat*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Nawangwulan, S., Pratiwi, A., & Setiawan, B. (2023). Optimalisasi pelayanan administrasi untuk meningkatkan kepuasan pasien di puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(2), 112-124.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rahman, F., & Tahir, M. (2022). Pengaruh lima dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bontonampo 2. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 14(3), 201-213.

- Sari, N., & Fitriyani, D. (2022). Evaluasi kualitas pelayanan administrasi di Puskesmas Peneleh Surabaya menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 67-78.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, E. (2021). Hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan efektivitas pelayanan medis di Puskesmas Sumber Sari Jember. *Jurnal Kesehatan Komunitas Indonesia*, 12(2), 145-156.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wardhana, K., & Badriyah, L. (2023). Responsivitas dan empati dalam pelayanan kesehatan primer: Studi kasus di Puskesmas Padamukti. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(4), 234-246.
- Widodo, T. H., Asmuji, & Hidayat, C. T. (2024). Hubungan dimensi tangible dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu. *The Indonesian Journal of Health Science*, 16(1), 45-56.
- Yulida, R., Lazuardi, L., & Pertiwi, A. A. P. (2021). Tantangan implementasi rekam medis elektronik berdasarkan dimensi sumber daya manusia di RSGM Prof. Soedomo Yogyakarta. *Prosiding Diskusi Ilmiah: Inovasi dan Teknologi Informasi untuk Kesehatan*, 156-165.
- Yunanto, M. K., & Fitriyani, Y. (2025). Responsivitas pelayanan publik terhadap pengguna layanan rawat jalan di Puskesmas Tempel II Kabupaten Sleman. *Indonesian Research Journal on Education*, 5(2), 797-806.
<https://doi.org/10.31004/irje.v5i2.2412>