



## KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DAN KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS SOPAAAH KABUPATEN PAMEKASAN

Eka Yulianti<sup>\*1</sup>, Dwi Astutiek<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Sunan Giri Surabaya, Kota Surabaya, Indonesia

<sup>\*</sup>Corresponding Author: [Eyulianti858@gmail.com](mailto:Eyulianti858@gmail.com)

<p><b>Info Article</b></p> <p>Received : 09 Maret 2026</p> <p>Revised : 11 April 2026</p> <p>Accepted : 20 Juni 2026</p> <p>Publication : 30 Juni 2026</p> <p><b>Keywords:</b> Community Assessment, Administrative Service Performance, Primary Health Center</p> <p><b>Kata Kunci:</b> Penilaian Masyarakat, Kinerja Pelayanan Administrasi, Puskesmas</p> <p><b>Licensed Under a Creative Commons Attribution 4.0 International License</b></p> 	<p><b>Abstract:</b> <i>This study aims to describe community assessment of administrative service performance at Puskesmas Sopaaah, Pademawu District, Pamekasan Regency. This research used a qualitative descriptive approach with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation. The informants consisted of service users, administrative staff, and the head of the health center. The results showed that community assessments of administrative services were varied. The community assessed that service speed was still slow, procedures were convoluted, staff attitudes were less responsive, waiting room facilities were inadequate, and information dissemination was still suboptimal. The main obstacles faced were limited staff, manual information systems, and budget constraints. This study recommends increasing staff, service digitization, facility improvement, strengthening socialization, and enhancing staff competency to improve the quality of administrative services at Puskesmas Sopaaah.</i></p> <p><b>Abstrak:</b> Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan administrasi di Puskesmas Sopaaah Kecamatan Pademawu Kabupaten Pamekasan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari masyarakat pengguna layanan, petugas administrasi, dan kepala puskesmas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan administrasi masih beragam. Masyarakat menilai kecepatan pelayanan masih lambat, prosedur berbelit-belit, sikap petugas kurang responsif, fasilitas ruang tunggu tidak memadai, dan sosialisasi informasi masih kurang optimal. Kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan jumlah petugas, sistem informasi manual, dan anggaran terbatas. Penelitian ini merekomendasikan penambahan petugas, digitalisasi pelayanan, peningkatan fasilitas, penguatan sosialisasi, dan peningkatan kompetensi petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Puskesmas Sopaaah.</p>
--	--

## INTRODUCTION

Kesehatan merupakan hak asasi manusia yang diakui secara universal. Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia Tahun 1948 dan Konstitusi Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya tanpa membedakan ras, agama, keyakinan politik, maupun kondisi sosial ekonomi (Assembly, 1949). Komitmen tersebut diperkuat melalui Sustainable Development Goals (SDGs), khususnya Tujuan 3, yang menargetkan kehidupan sehat dan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat. Pencapaian tujuan tersebut tidak hanya bergantung pada ketersediaan tenaga kesehatan dan fasilitas pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk pelayanan administrasi yang efisien, transparan, mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Assembly, 2015; Organization, 2020).

Dalam sistem pelayanan kesehatan modern, kualitas pelayanan tidak lagi hanya dinilai dari keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dari pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan. Kemudahan akses, kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, keramahan petugas, serta kenyamanan fasilitas menjadi indikator penting dalam membentuk kepuasan masyarakat (Khurshid, 2010). Pelayanan administrasi merupakan pintu pertama yang berinteraksi dengan pasien sehingga sangat menentukan persepsi awal terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa antrean panjang, waktu tunggu yang lama, prosedur yang rumit, serta kurang responsifnya petugas administrasi merupakan penyebab utama ketidakpuasan pasien dan dapat menurunkan minat masyarakat untuk kembali memanfaatkan fasilitas kesehatan (Chahal & Kumari, 2010; Mosadeghrad, 2014).

WHO menegaskan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas harus memenuhi enam dimensi utama, yaitu efektif, efisien, mudah diakses, berpusat pada pasien, adil, dan aman (Organization & Group, 2018). Dalam konteks tersebut, pelayanan administrasi memiliki peran strategis karena berkaitan langsung dengan efisiensi pelayanan, kemudahan akses, serta pengalaman pasien. Di berbagai negara berkembang, peningkatan kualitas pelayanan administrasi masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur, dan literasi masyarakat, sehingga reformasi administrasi kesehatan menjadi salah satu agenda penting dalam pembangunan sistem kesehatan (Basu et al., 2012; Gilson et al., 2020).

Berbagai penelitian internasional menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian di India

menemukan bahwa waktu tunggu dan sikap petugas administrasi merupakan faktor dominan dalam menentukan kepuasan pasien pada fasilitas kesehatan primer (Padma et al., 2010). Penelitian di Iran juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi bahkan lebih mudah dinilai oleh pasien dibandingkan kualitas pelayanan medis karena dialami secara langsung (Zarei et al., 2014). Sementara itu, penelitian di beberapa negara Afrika menunjukkan bahwa penyederhanaan prosedur administrasi dan pengurangan waktu tunggu mampu meningkatkan kunjungan pasien serta kepatuhan terhadap program kesehatan (Boshoff & Gray, 2004). Dengan demikian, pelayanan administrasi yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan (Andaleeb, 2001; Sofaer & Firminger, 2005).

Di Indonesia, pelayanan kesehatan merupakan hak konstitusional yang dijamin dalam Pasal 28H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Komitmen tersebut diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang menegaskan bahwa pelayanan kesehatan harus diselenggarakan secara merata, bermutu, dan terjangkau. Dalam implementasinya, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif bagi masyarakat (Kemenkes, 2021b).

Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019, pelayanan administrasi di puskesmas mencakup pendaftaran pasien, pengelolaan rekam medis, pelayanan surat keterangan kesehatan, rujukan, hingga pengelolaan berbagai dokumen administrasi kesehatan. Pelayanan administrasi menjadi komponen penting karena merupakan interaksi pertama masyarakat dengan fasilitas kesehatan. Pelayanan administrasi yang cepat, jelas, dan ramah akan meningkatkan kepercayaan masyarakat, sedangkan pelayanan yang lambat dan rumit dapat menjadi penghambat utama pemanfaatan layanan kesehatan (Nurzamzami & Ayuningtyas, 2023). Meskipun pemerintah terus melakukan berbagai upaya peningkatan mutu pelayanan melalui peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, penyediaan sarana prasarana, penguatan sistem rujukan, serta transformasi digital, berbagai persoalan pelayanan administrasi masih sering ditemukan. Keluhan masyarakat umumnya berkaitan dengan antrean panjang, waktu tunggu yang lama, prosedur administrasi yang berbelit-belit, kurangnya informasi pelayanan, dan sikap petugas yang dinilai kurang ramah. Berbagai penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa dimensi pelayanan administrasi masih memperoleh

tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan pelayanan medis (PUTRI, 2020; Wahyuni & Raharja, 2021).

Penelitian di Yogyakarta menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan administrasi merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien, namun waktu tunggu masih sering melampaui standar pelayanan minimal (Kuntoro & Istiono, 2017). Penelitian di Jawa Timur menemukan bahwa prosedur administrasi yang rumit dan kurangnya sosialisasi mengenai alur pelayanan menjadi penyebab utama ketidakpuasan masyarakat (Windi et al., 2021). Sementara itu, penelitian di Nusa Tenggara Timur menunjukkan bahwa masyarakat di wilayah terpencil tidak hanya menghadapi keterbatasan akses, tetapi juga pelayanan administrasi yang belum sepenuhnya berorientasi pada kebutuhan masyarakat lokal (Ananda et al., 2023). Kementerian Kesehatan juga telah menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM), yaitu waktu pendaftaran maksimal 15 menit dan pelayanan pemeriksaan dasar maksimal 60 menit. Namun, berbagai evaluasi menunjukkan bahwa standar tersebut belum sepenuhnya dapat dipenuhi, terutama pada jam pelayanan yang padat. Kondisi tersebut berdampak terhadap kepuasan masyarakat dan dapat menurunkan kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan pemerintah (Sari & Besral, 2022).

Pemerintah saat ini juga mendorong transformasi digital melalui penerapan Electronic Health Record (EHR), sistem informasi puskesmas, dan layanan pendaftaran daring. Digitalisasi diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan akurasi data pasien. Akan tetapi, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital, serta keterbatasan anggaran, khususnya di daerah (Kemenkes, 2021a; Munir et al., 2025). Kabupaten Pamekasan merupakan salah satu kabupaten di Pulau Madura dengan karakteristik geografis dan sosial yang cukup beragam. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Tahun 2023, jumlah penduduk Kabupaten Pamekasan mencapai sekitar 850.000 jiwa yang tersebar di 13 kecamatan dengan karakteristik wilayah perkotaan, pedesaan, dan pesisir (Kutsiyah et al., 2022). Salah satu wilayah dengan kepadatan penduduk cukup tinggi adalah Kecamatan Pademawu, yang memiliki sekitar 80.000–90.000 penduduk dan didominasi masyarakat pesisir dengan aktivitas ekonomi di sektor perikanan, pertanian, dan perdagangan (BPS, 2023). Kondisi tersebut menyebabkan kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan dasar yang cepat, mudah, dan berkualitas semakin meningkat.

Puskesmas Sopaaah merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang melayani masyarakat Kecamatan Pademawu. Selain memberikan pelayanan medis, puskesmas ini juga menyelenggarakan berbagai pelayanan administrasi, seperti pendaftaran pasien, pengelolaan rekam medis, pelayanan surat kesehatan, dan rujukan (Dinas Kabupaten Pamekasan, 2024). Sebagai puskesmas yang melayani masyarakat pesisir, Puskesmas Sopaaah menghadapi tantangan berupa keterbatasan tenaga kesehatan, sarana prasarana, kondisi geografis, serta karakteristik masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan dan literasi kesehatan yang beragam (Dinas Kesehatan Kabupaten Pamekasan, 2024).

Berdasarkan hasil pengamatan awal, masih terdapat berbagai keluhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Puskesmas Sopaaah. Keluhan tersebut meliputi lamanya proses pendaftaran, prosedur administrasi yang dianggap rumit, kurangnya keramahan petugas, ruang tunggu yang kurang nyaman, sistem antrean yang belum tertata, serta minimnya informasi mengenai alur pelayanan (Firmansyah et al., 2022; Sari et al., 2022). Di sisi lain, puskesmas ini juga memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui lokasi yang strategis, tenaga kesehatan yang kompeten, serta dukungan pemerintah daerah dalam peningkatan mutu pelayanan (Maulani, 2020).

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan utama. Pertama, waktu pelayanan administrasi masih relatif lama sehingga sering melampaui standar pelayanan minimal. Kedua, prosedur administrasi masih dianggap rumit dan kurang dipahami masyarakat karena informasi pelayanan belum tersosialisasi secara optimal. Ketiga, keramahan dan responsivitas petugas administrasi masih perlu ditingkatkan agar mampu memberikan pelayanan yang lebih berorientasi kepada masyarakat. Keempat, fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, sistem antrean, dan sarana informasi masih belum sepenuhnya memadai. Kelima, sosialisasi mengenai prosedur pelayanan, hak pasien, dan program kesehatan masih relatif terbatas sehingga masyarakat belum memahami seluruh layanan yang tersedia.

Permasalahan tersebut tidak hanya memengaruhi kepuasan masyarakat secara individual, tetapi juga berdampak terhadap tingkat pemanfaatan layanan kesehatan. Ketidakpuasan terhadap pelayanan administrasi dapat menyebabkan masyarakat menunda pemeriksaan kesehatan, mengurangi kepatuhan terhadap pengobatan maupun program kesehatan preventif, bahkan menurunkan kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan pemerintah (Andaleeb, 2001; Mosadeghrad, 2014). Dalam jangka panjang, kondisi tersebut dapat mendorong masyarakat beralih ke fasilitas kesehatan swasta

dengan biaya yang lebih tinggi sehingga memperlebar kesenjangan akses pelayanan kesehatan (Putri et al., 2020; Trisnantoro et al., 2020).

Di sisi lain, penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi puskesmas di wilayah Madura, khususnya di Puskesmas Sopaaah Kecamatan Pademawu Kabupaten Pamekasan, masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada kualitas pelayanan medis atau kepuasan pasien secara umum, sementara aspek administrasi belum dikaji secara komprehensif. Padahal, pelayanan administrasi merupakan titik awal interaksi masyarakat dengan fasilitas kesehatan yang sangat menentukan persepsi terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan administrasi di Puskesmas Sopaaah. Hasil penelitian diharapkan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan administrasi, sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan yang lebih tepat sasaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan, khususnya di wilayah Kabupaten Pamekasan.

## **METHOD**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan administrasi di Puskesmas Sopaaah Kecamatan Pademawu Kabupaten Pamekasan, serta menggali makna, pengalaman, dan pandangan masyarakat secara holistik dan kontekstual. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena sosial secara alami, memahami perspektif partisipan, dan mengungkap makna yang terkandung di balik perilaku dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang mereka terima. Pendekatan ini sangat sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin menggambarkan penilaian masyarakat secara mendalam, serta mengidentifikasi faktor-faktor dan kendala yang mempengaruhi penilaian tersebut, yang tidak cukup dijelaskan hanya dengan angka-angka statistik (Sugiyono, 2013).

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Sopaaah Kecamatan Pademawu Kabupaten Pamekasan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Puskesmas Sopaaah merupakan fasilitas kesehatan dasar yang melayani masyarakat di wilayah pesisir Madura dengan karakteristik sosial dan budaya yang khas, serta adanya

indikasi permasalahan dalam pelayanan administrasi berdasarkan pengamatan awal dan keluhan masyarakat sekitar. Penelitian ini berlangsung selama kurang lebih dua bulan, dihitung sejak pengurusan perizinan hingga penyelesaian laporan akhir, dengan pengumpulan data dilakukan pada bulan-bulan tertentu yang disesuaikan dengan jadwal operasional puskesmas dan ketersediaan informan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan melalui wawancara mendalam dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen pendukung seperti profil puskesmas, laporan tahunan, standar pelayanan minimal, serta literatur dan penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan layanan administrasi di Puskesmas Sopaaah, petugas administrasi puskesmas, dan kepala puskesmas sebagai pemangku kebijakan di tingkat fasilitas kesehatan. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, di mana informan dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan agar dapat memberikan informasi yang kaya dan relevan dengan fokus penelitian. Jumlah informan tidak ditentukan secara kaku, melainkan didasarkan pada prinsip kejenuhan data, yaitu ketika informasi yang diperoleh sudah berulang dan tidak ada lagi temuan baru.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan dengan pedoman wawancara semi-terstruktur yang memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara lebih luas dan mendalam, serta memberikan fleksibilitas kepada informan untuk menyampaikan pengalaman dan pandangannya secara bebas. Wawancara dilakukan dengan masyarakat pengguna layanan, petugas administrasi, dan kepala puskesmas untuk memperoleh perspektif yang beragam mengenai pelayanan administrasi yang diberikan. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi di Puskesmas Sopaaah, mulai dari proses pendaftaran, antrean, pelayanan dokumen administrasi, hingga interaksi antara petugas dan masyarakat. Studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen terkait seperti profil puskesmas, standar operasional prosedur, laporan kinerja, dan catatan pelayanan administrasi untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

Proses pengumpulan data dilakukan secara sistematis dan bertahap. Peneliti terlebih dahulu mengurus perizinan penelitian kepada pihak Puskesmas Sopaaah dan Dinas Kesehatan Kabupaten Pamekasan. Setelah perizinan diperoleh, peneliti melakukan

observasi awal untuk mengenali kondisi dan situasi di lokasi penelitian. Selanjutnya, peneliti menentukan informan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, kemudian melakukan wawancara mendalam dengan informan secara tatap muka di lokasi yang disepakati bersama. Setiap wawancara berlangsung selama 30 hingga 60 menit dan direkam dengan izin informan untuk memudahkan transkripsi dan analisis data. Selama proses pengumpulan data, peneliti juga melakukan observasi partisipatif dan mengambil dokumentasi berupa foto-foto kegiatan dan dokumen-dokumen pendukung lainnya.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan menggunakan model analisis Matthews (2014), yang terdiri dari tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan membuang data yang tidak diperlukan sehingga data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, tabel, atau bagan untuk memudahkan pemahaman terhadap data yang telah terkumpul. Penarikan kesimpulan dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung, dimulai dari penarikan kesimpulan sementara hingga kesimpulan akhir setelah seluruh data terkumpul dan dianalisis. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan yang berbeda, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Penelitian ini memperhatikan aspek etika penelitian dengan menjamin kerahasiaan identitas informan dan informasi yang diberikan, memperoleh informed consent secara lisan maupun tertulis sebelum wawancara dilakukan, serta memastikan bahwa partisipasi dalam penelitian ini bersifat sukarela dan informan dapat mengundurkan diri sewaktu-waktu tanpa ada konsekuensi negatif. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang holistik dan mendalam mengenai penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan administrasi di Puskesmas Sopaaah Kecamatan Pademawu Kabupaten Pamekasan, serta memberikan kontribusi yang berarti bagi perbaikan kualitas pelayanan kesehatan di masa mendatang

## **RESULTS AND DISCUSSION**

### **Results**

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sopaaah Kecamatan Pademawu Kabupaten Pamekasan dengan melibatkan informan dari berbagai latar belakang, yaitu masyarakat pengguna layanan administrasi, petugas administrasi puskesmas, dan kepala puskesmas. Berdasarkan hasil wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, diperoleh temuan-temuan yang menggambarkan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan administrasi di Puskesmas Sopaaah.

Pelayanan administrasi di Puskesmas Sopaaah mencakup proses pendaftaran pasien, pengelolaan rekam medis, pembuatan surat keterangan sehat, surat rujukan, serta berbagai dokumen administrasi kesehatan lainnya. Berdasarkan observasi yang dilakukan, proses administrasi dimulai dengan pendaftaran pasien di loket pendaftaran, di mana pasien harus mengantri dan menunggu giliran untuk dilayani oleh petugas administrasi. Setelah terdaftar, pasien kemudian menunggu panggilan untuk pemeriksaan di poliklinik yang dituju. Proses administrasi ini menjadi interaksi pertama antara masyarakat dan puskesmas, sehingga sangat menentukan persepsi awal mereka terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dari hasil wawancara dengan beberapa informan masyarakat, ditemukan bahwa penilaian terhadap pelayanan administrasi di Puskesmas Sopaaah masih beragam, dengan sebagian informan memberikan penilaian positif namun sebagian lainnya mengungkapkan berbagai keluhan dan harapan perbaikan.

Seorang informan yang merupakan ibu rumah tangga yang rutin memeriksakan anaknya ke puskesmas, yang akrab disapa Bu S, mengungkapkan pengalamannya bahwa pelayanan administrasi di Puskesmas Sopaaah sudah cukup baik dan petugasnya ramah, namun ia juga mengakui bahwa waktu tunggu terkadang masih terasa lama, terutama pada hari-hari tertentu ketika jumlah pasien sedang ramai. Bu S menyampaikan bahwa pada saat pagi hari, terutama hari Senin dan Selasa, antrean di loket pendaftaran bisa sangat panjang sehingga ia harus datang lebih awal agar tidak menunggu terlalu lama. Meskipun demikian, Bu S tetap mengapresiasi pelayanan yang diberikan karena petugas administrasi dinilainya sudah ramah dan sabar dalam melayani pasien, tidak seperti di beberapa fasilitas kesehatan lain yang pernah ia kunjungi di mana petugasnya terkesan cuek dan tidak ramah. Bu S juga menambahkan bahwa ia tetap memilih berobat di Puskesmas Sopaaah karena lokasinya yang dekat dengan rumah dan biayanya yang terjangkau, meskipun terkadang harus rela menunggu lama.

Pengalaman berbeda disampaikan oleh informan lain, yaitu Bapak M, seorang nelayan yang tinggal di desa pesisir dekat Puskesmas Sopaaah, yang mengungkapkan bahwa pelayanan administrasi di puskesmas masih lambat dan prosedurnya berbelit-belit.

Bapak M menceritakan bahwa pada suatu kesempatan ia harus mengurus surat keterangan sehat untuk keperluan melamar pekerjaan, namun ia harus datang dua kali karena persyaratan yang dibawa tidak lengkap. Informasi mengenai persyaratan yang harus dibawa, menurut Bapak M, tidak disampaikan dengan jelas oleh petugas pada kunjungan pertamanya, sehingga ia merasa kecewa dan kehilangan waktu. Selain itu, Bapak M juga mengeluhkan bahwa ia harus mengantri cukup lama di loket pendaftaran, sementara jumlah petugas administrasi terbatas sehingga proses antrean menjadi lambat. Bapak M berharap agar puskesmas dapat memperbaiki sistem pelayanannya, terutama dalam hal kecepatan dan kejelasan informasi, serta menambah petugas administrasi agar waktu tunggu tidak terlalu lama. Kendala tersebut membuat Bapak M beberapa kali memilih untuk berobat ke fasilitas kesehatan swasta meskipun biayanya lebih mahal, karena dianggap lebih cepat dan praktis.

Seorang informan lain, yang merupakan seorang pensiunan bernama Ibu A, mengungkapkan bahwa ia menilai pelayanan administrasi di Puskesmas Sopaaah sudah cukup baik dan petugasnya ramah-ramah dalam melayani pasien. Ibu A menyampaikan bahwa ia sudah cukup tua dan sering berobat ke puskesmas untuk memeriksakan tekanan darahnya, dan menurutnya petugas administrasi selalu melayani dengan sabar meskipun terkadang antrean cukup panjang. Ibu A juga menyebutkan bahwa ruang tunggu puskesmas sudah cukup nyaman meskipun terkadang masih terasa panas dan sesak ketika banyak pasien yang datang. Menurut Ibu A, yang terpenting adalah petugas tetap ramah dan sabar, serta pelayanan berjalan dengan tertib meskipun harus menunggu. Ibu A berharap agar fasilitas ruang tunggu dapat ditingkatkan dengan menambah kursi dan kipas angin atau pendingin udara agar pasien yang menunggu tidak terlalu kepanasan.

Informan selanjutnya, yaitu Bapak H yang bekerja sebagai petani dan tinggal di desa sekitar Puskesmas Sopaaah, menyampaikan bahwa pelayanan administrasi di puskesmas masih perlu banyak perbaikan, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan sikap petugas. Bapak H menceritakan pengalamannya saat mengurus rujukan untuk pengobatan di rumah sakit, di mana ia harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan surat rujukan karena petugas administrasi sedang sibuk melayani pasien lain. Menurut Bapak H, jumlah petugas administrasi yang bertugas di puskesmas masih kurang, terutama pada saat jam-jam sibuk, sehingga membuat proses pelayanan menjadi lambat dan pasien harus menunggu lebih lama. Bapak H juga menilai bahwa sebagian petugas terkadang terkesan kurang responsif dan kurang memberikan perhatian yang cukup terhadap keluhan pasien, sehingga membuatnya merasa kurang dihargai. Bapak H

berharap agar puskesmas dapat menambah petugas administrasi, meningkatkan kecepatan pelayanan, dan melatih petugas untuk lebih ramah dan responsif terhadap kebutuhan pasien, karena menurutnya pelayanan administrasi yang baik akan membuat pasien merasa nyaman dan betah untuk berobat di puskesmas.

Seorang informan lainnya, yaitu Ibu N yang bekerja sebagai pedagang, mengungkapkan pengalamannya saat mengurus surat keterangan sehat untuk keperluan perjalanan. Ibu N mengaku bahwa prosedur di Puskesmas Sopaaah sudah jelas dan petugas juga memberikan informasi yang cukup, namun waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses administrasi masih terasa lama karena antrean yang panjang. Ibu N menyampaikan bahwa loket pendaftaran yang tersedia hanya satu, sehingga apabila ada banyak pasien yang datang secara bersamaan, maka antrean menjadi sangat panjang dan proses pelayanan menjadi lambat. Ibu N menyarankan agar puskesmas menambah loket pendaftaran atau menerapkan sistem antrean online yang memungkinkan pasien mendaftar dari rumah sehingga tidak perlu datang terlalu pagi dan mengantri terlalu lama. Ibu N juga menambahkan bahwa dengan adanya sistem antrean online, pasien dapat memperkirakan waktu kedatangan mereka sehingga tidak perlu menunggu terlalu lama di puskesmas.

Selain dari masyarakat, peneliti juga mewawancarai petugas administrasi Puskesmas Sopaaah yang akrab disapa Mbak R, yang mengakui bahwa pelayanan administrasi di puskesmas masih menghadapi berbagai kendala, terutama keterbatasan jumlah petugas dan sarana prasarana pendukung. Mbak R menjelaskan bahwa jumlah petugas administrasi yang bertugas di puskesmas masih kurang, sehingga pada saat jam-jam sibuk mereka kewalahan melayani pasien yang datang. Menurut Mbak R, idealnya puskesmas membutuhkan tambahan petugas administrasi, terutama untuk membantu proses pendaftaran dan pengelolaan data pasien. Selain itu, Mbak R juga menyebutkan bahwa sistem informasi yang digunakan masih manual dan belum terintegrasi dengan baik, sehingga memperlambat proses pelayanan dan berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pengelolaan data pasien. Mbak R berharap agar pemerintah daerah dapat memberikan dukungan berupa penambahan petugas, perbaikan sistem informasi, dan peningkatan sarana prasarana agar pelayanan administrasi di Puskesmas Sopaaah dapat lebih optimal dan memuaskan masyarakat.

Kepala Puskesmas Sopaaah, yang akrab disapa Dokter D, juga menyampaikan bahwa pelayanan administrasi merupakan salah satu prioritas yang terus diupayakan perbaikannya, namun masih banyak tantangan yang harus dihadapi. Dokter D

menjelaskan bahwa pihak puskesmas telah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi melalui berbagai cara, seperti pelatihan petugas, perbaikan alur pelayanan, dan peningkatan fasilitas pendukung, namun keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia masih menjadi kendala utama. Dokter D juga menyebutkan bahwa pihak puskesmas terus menerima masukan dari masyarakat dan berupaya untuk menindaklanjutinya sebaik mungkin, meskipun tidak semua masukan dapat segera direalisasikan karena keterbatasan yang ada. Dokter D berharap agar pemerintah daerah dapat memberikan perhatian yang lebih besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan di puskesmas, terutama dalam hal penambahan petugas, perbaikan sarana prasarana, dan pengembangan sistem informasi yang terintegrasi. Dokter D juga menyampaikan bahwa pihak puskesmas terbuka terhadap penelitian dan evaluasi dari pihak luar untuk membantu mengidentifikasi masalah dan merumuskan rekomendasi perbaikan yang lebih baik.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti selama beberapa hari di Puskesmas Sopaaah, ditemukan beberapa temuan yang mendukung hasil wawancara. Pertama, terlihat bahwa pada jam-jam sibuk (sekitar pukul 07.30–09.00 WIB), antrean di loket pendaftaran cukup panjang dan pasien harus menunggu hingga 30-45 menit hanya untuk proses pendaftaran. Kedua, ruang tunggu puskesmas terlihat penuh dan sesak pada jam-jam sibuk, dengan kursi tunggu yang tidak mencukupi sehingga beberapa pasien harus berdiri atau duduk di lantai. Ketiga, interaksi antara petugas administrasi dan pasien terlihat cukup baik dan ramah, namun karena jumlah petugas yang terbatas, terkadang petugas terlihat kewalahan dan kurang dapat memberikan perhatian yang optimal kepada setiap pasien. Keempat, sistem antrean masih dilakukan secara manual dengan menggunakan kertas antrean yang dibagikan oleh petugas, yang terkadang menimbulkan kebingungan dan ketidakjelasan urutan antrean. Kelima, informasi mengenai alur pelayanan dan persyaratan administrasi terpajang di dinding ruang tunggu, namun beberapa pasien mengaku tidak memperhatikan atau tidak memahami informasi yang terpajang tersebut karena tulisan yang terlalu kecil atau terlalu banyak.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan administrasi di Puskesmas Sopaaah masih beragam, dengan sebagian masyarakat memberikan penilaian positif namun sebagian lainnya mengungkapkan berbagai keluhan dan harapan perbaikan. Secara umum, terdapat beberapa temuan utama yang dapat diidentifikasi, yaitu kecepatan pelayanan yang masih dirasakan lambat oleh sebagian masyarakat, prosedur yang dianggap berbelit-belit dan

kurang jelas, sikap petugas yang umumnya ramah namun terkadang kurang responsif, fasilitas pendukung yang belum memadai terutama ruang tunggu yang sempit, serta sosialisasi dan informasi yang belum optimal diberikan kepada masyarakat. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas pelayanan administrasi yang mereka terima di Puskesmas Sopaaah, sehingga diperlukan upaya perbaikan yang lebih intensif dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang lebih baik di masa mendatang.

## **Discussion**

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan administrasi di Puskesmas Sopaaah Kecamatan Pademawu Kabupaten Pamekasan. Berdasarkan hasil wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi yang telah dilakukan, ditemukan beragam penilaian masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang mereka terima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian yang bervariasi, dengan sebagian informan menyampaikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, namun sebagian lainnya menyampaikan keluhan dan harapan perbaikan pada berbagai aspek pelayanan administrasi, termasuk kecepatan pelayanan, prosedur yang jelas, sikap petugas, fasilitas pendukung, dan sosialisasi informasi.

Kecepatan pelayanan administrasi menjadi salah satu aspek yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Sebagian besar informan menyatakan bahwa waktu tunggu di Puskesmas Sopaaah masih tergolong lama, terutama pada jam-jam sibuk seperti pagi hari dan hari-hari tertentu seperti Senin dan Selasa. Berdasarkan observasi yang dilakukan, antrean di loket pendaftaran dapat mencapai waktu tunggu 30 hingga 45 menit, yang melebihi standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan yaitu maksimal 15 menit untuk pelayanan pendaftaran. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi et al. (2019) dan Firmansyah et al. (2022) yang menemukan bahwa waktu tunggu yang lama menjadi salah satu faktor utama ketidakpuasan pasien di puskesmas. Penelitian oleh Sari et al. (2022) juga mengungkapkan bahwa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan sering kali disebabkan oleh lamanya waktu tunggu dan kurangnya kejelasan informasi mengenai alur pelayanan. Kondisi ini diperparah dengan terbatasnya jumlah petugas administrasi yang bertugas, yang membuat proses pelayanan menjadi lebih lambat dan tidak efisien.

Prosedur administrasi yang dianggap berbelit-belit dan kurang jelas juga menjadi keluhan yang sering disampaikan oleh informan. Beberapa informan mengungkapkan bahwa mereka harus datang berkali-kali karena persyaratan yang dibawa tidak lengkap, yang disebabkan oleh kurangnya informasi yang jelas dari petugas pada kunjungan sebelumnya. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Mursyidah et al. (2024) dan Ririn & Rusydi (2023) yang menemukan bahwa prosedur administrasi yang rumit dan kurangnya sosialisasi menjadi kendala serius dalam pelayanan di fasilitas kesehatan, terutama di daerah pedesaan dan pesisir. Penelitian oleh Andaleeb (2001) juga menunjukkan bahwa kejelasan prosedur dan informasi merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien, karena pasien yang memahami alur pelayanan cenderung lebih puas dan patuh terhadap program kesehatan yang dijalankan. Kurangnya sosialisasi mengenai prosedur administrasi dan hak-hak pasien di Puskesmas Sopaaah menyebabkan masyarakat sering kali datang tanpa persiapan yang matang, yang pada akhirnya memperlambat proses pelayanan dan menimbulkan ketidakpuasan.

Sikap petugas administrasi mendapatkan penilaian yang beragam dari informan. Sebagian informan menilai bahwa petugas administrasi di Puskesmas Sopaaah sudah ramah dan sabar dalam melayani pasien, namun sebagian lainnya menilai bahwa petugas terkadang terkesan kurang responsif dan kurang memberikan perhatian yang cukup terhadap keluhan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Ngongo et al. (2020) dan Wahyuni et al. (2021) yang menunjukkan bahwa keramahan dan sikap petugas merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, terutama di daerah dengan tingkat pendidikan dan kesadaran kesehatan yang beragam. Penelitian oleh Parasuraman et al. (1988) dalam model SERVQUAL juga menekankan bahwa dimensi empati dan daya tanggap petugas sangat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Sikap petugas yang ramah dan responsif dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien, sementara sikap yang kurang ramah dan tidak responsif dapat menurunkan penilaian masyarakat terhadap pelayanan secara keseluruhan, bahkan jika aspek medis dan fasilitas sudah baik.

Fasilitas pendukung pelayanan administrasi, terutama ruang tunggu, juga menjadi perhatian masyarakat. Beberapa informan menyampaikan bahwa ruang tunggu di Puskesmas Sopaaah masih sempit dan tidak nyaman, dengan kursi tunggu yang tidak mencukupi sehingga beberapa pasien harus berdiri atau duduk di lantai pada saat jam-jam sibuk. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Putri et al. (2020) dan Trisnantoro et al. (2020) yang menekankan bahwa kenyamanan fasilitas fisik merupakan salah satu

dimensi penting dalam penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Model SERVQUAL juga menekankan dimensi tangible atau bukti fisik sebagai salah satu dimensi kualitas pelayanan, yang mencakup penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan sarana pendukung lainnya. Kenyamanan ruang tunggu yang kurang memadai dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan stres bagi pasien, terutama bagi ibu hamil, lansia, dan pasien dengan kondisi kesehatan tertentu yang membutuhkan kenyamanan ekstra.

Sosialisasi dan informasi mengenai prosedur administrasi juga menjadi aspek yang masih kurang optimal. Beberapa informan menyampaikan bahwa mereka tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai persyaratan dan alur pelayanan sebelum datang ke puskesmas, sehingga mereka sering kali datang tanpa persiapan yang matang. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Agustina et al. (2023) dan Nugraha et al. (2022) yang menunjukkan bahwa sosialisasi yang efektif dapat meningkatkan pemahaman masyarakat dan kepatuhan terhadap program kesehatan, sekaligus mengurangi hambatan administrasi yang dihadapi. Informasi yang terpajang di dinding ruang tunggu juga dianggap kurang efektif karena banyak pasien yang tidak memperhatikan atau tidak memahami informasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa puskesmas perlu mengembangkan strategi sosialisasi yang lebih efektif, seperti penyuluhan langsung, pemanfaatan media sosial, atau kerjasama dengan tokoh masyarakat dan perangkat desa untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat secara lebih luas dan mudah dipahami.

Kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Sopaaah dalam memberikan pelayanan administrasi yang optimal juga diakui oleh petugas administrasi dan kepala puskesmas. Keterbatasan jumlah petugas, sistem informasi yang masih manual dan belum terintegrasi, serta keterbatasan anggaran dan sarana prasarana menjadi kendala utama yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Kementerian Kesehatan RI (2020) dan Trisnantoro et al. (2020) yang menyebutkan bahwa banyak puskesmas di Indonesia masih menghadapi tantangan serupa dalam hal keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, dan sistem informasi. Penelitian oleh Sari et al. (2022) dan Mursyidah et al. (2024) juga mengungkapkan bahwa perbaikan kualitas pelayanan administrasi di fasilitas kesehatan memerlukan dukungan yang komprehensif dari pemerintah daerah, baik dalam bentuk penambahan petugas, peningkatan sarana prasarana, maupun pengembangan sistem informasi yang terintegrasi.

Secara teoritis, temuan penelitian ini mendukung model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut masih belum optimal di Puskesmas Sopaaah, terutama pada dimensi reliability (keandalan dalam hal kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan), responsiveness (daya tanggap petugas terhadap keluhan dan kebutuhan pasien), dan empathy (perhatian dan keramahan petugas kepada pasien). Temuan ini juga sejalan dengan penelitian oleh Padma et al. (2010) dan Mosadeghrad (2014) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, bahkan sering kali lebih besar dibandingkan dengan aspek medis itu sendiri.

Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas pelayanan administrasi di Puskesmas Sopaaah. Kesenjangan ini terlihat pada berbagai aspek, mulai dari kecepatan pelayanan, prosedur yang jelas, sikap petugas, fasilitas pendukung, hingga sosialisasi informasi. Kesenjangan ini perlu segera diatasi karena dapat berdampak negatif pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas, yang pada akhirnya dapat menurunkan angka kunjungan, rendahnya kepatuhan terhadap program kesehatan, dan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang kesehatan (Andaleeb, 2001; Sofaer & Firminger, 2005; Mosadeghrad, 2014). Untuk itu, diperlukan upaya perbaikan yang lebih intensif dan berkelanjutan dari pihak puskesmas dan pemerintah daerah, baik dalam hal penambahan petugas, perbaikan sistem informasi, peningkatan sarana prasarana, maupun penguatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat. Dengan demikian, pelayanan administrasi di Puskesmas Sopaaah dapat lebih optimal dan memuaskan masyarakat, sehingga tujuan pembangunan kesehatan yang merata dan berkeadilan dapat tercapai.

## CONCLUSION

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan administrasi di Puskesmas Sopaaah Kecamatan Pademawu Kabupaten Pamekasan. Berdasarkan hasil wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Puskesmas Sopaaah masih beragam, dengan sebagian informan

memberikan penilaian positif namun sebagian lainnya mengungkapkan berbagai keluhan dan harapan perbaikan.

Secara umum, terdapat beberapa temuan utama yang dapat disimpulkan dari penelitian ini. Pertama, kecepatan pelayanan administrasi masih dirasakan lambat oleh sebagian besar masyarakat, terutama pada jam-jam sibuk dan hari-hari tertentu, yang disebabkan oleh terbatasnya jumlah petugas dan sistem antrean yang masih manual. Kedua, prosedur administrasi dianggap berbelit-belit dan kurang jelas oleh sebagian masyarakat, yang disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan informasi yang memadai mengenai persyaratan dan alur pelayanan. Ketiga, sikap petugas administrasi mendapatkan penilaian yang beragam, dengan sebagian masyarakat menilai petugas sudah ramah, namun sebagian lainnya menilai petugas masih kurang responsif dan kurang memberikan perhatian terhadap keluhan pasien. Keempat, fasilitas pendukung pelayanan administrasi, terutama ruang tunggu, masih dirasakan kurang memadai oleh masyarakat karena kapasitas yang terbatas dan kurang nyaman. Kelima, sosialisasi dan informasi mengenai prosedur administrasi masih belum optimal, sehingga banyak masyarakat yang datang tanpa persiapan yang matang dan mengalami kesulitan dalam mengurus administrasi.

Penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Sopaaah dalam memberikan pelayanan administrasi yang optimal, yaitu keterbatasan jumlah petugas administrasi, sistem informasi yang masih manual dan belum terintegrasi, serta keterbatasan anggaran dan sarana prasarana pendukung. Kendala-kendala tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat, tidak efisien, dan belum mampu memenuhi harapan masyarakat secara keseluruhan. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas pelayanan administrasi di Puskesmas Sopaaah, yang jika tidak segera diatasi dapat berdampak negatif pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas.

Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya upaya perbaikan yang lebih intensif dan berkelanjutan dari pihak Puskesmas Sopaaah dan Pemerintah Kabupaten Pamekasan. Beberapa rekomendasi yang dapat diberikan adalah penambahan jumlah petugas administrasi, terutama pada jam-jam sibuk, untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Selain itu, pengembangan sistem informasi dan digitalisasi pelayanan administrasi, seperti sistem antrean online dan pendaftaran berbasis aplikasi, dapat dilakukan untuk mengurangi antrean fisik dan mempercepat proses

pelayanan. Peningkatan sarana prasarana pendukung, seperti penambahan kursi tunggu, perbaikan ruang tunggu, dan pemasangan pendingin udara, juga perlu dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat. Penguatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai prosedur administrasi dan hak-hak pasien juga penting dilakukan melalui berbagai media dan pendekatan yang mudah dipahami oleh masyarakat, seperti penyuluhan langsung, pamflet, atau pemanfaatan media sosial dan kerjasama dengan tokoh masyarakat. Terakhir, peningkatan kompetensi dan profesionalisme petugas administrasi melalui pelatihan dan pembinaan secara berkala juga diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, di antaranya adalah keterbatasan waktu dan lokasi penelitian yang hanya terfokus pada satu puskesmas, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan ke puskesmas lain di Kabupaten Pamekasan atau daerah lainnya. Selain itu, penelitian ini hanya melibatkan informan dari masyarakat pengguna layanan, petugas administrasi, dan kepala puskesmas, sehingga belum melibatkan pemangku kepentingan lain seperti dinas kesehatan atau pemerintah daerah yang memiliki peran dalam pengambilan kebijakan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan lokasi dan informan, serta menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara lebih komprehensif dan statistik, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang kualitas pelayanan administrasi di fasilitas kesehatan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya di bidang manajemen pelayanan publik dan manajemen kesehatan, serta menjadi bahan masukan bagi Puskesmas Sopaaah dan Pemerintah Kabupaten Pamekasan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi yang lebih baik dan berkelanjutan di masa mendatang.

## REFERENCES

- AGUSTINA, R., DARTANTO, T., SITOMPUL, R., SUSILORETN, K. A., ACHADI, E. L., TAHER, A., WIRAWAN, F., SUNGKAR, S., SUDARMONO, P., & SHANKAR, A. H. (2019). UNIVERSAL HEALTH COVERAGE IN INDONESIA: CONCEPT, PROGRESS, AND CHALLENGES. *The Lancet*, 393(10166), 75–102. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(18\)31647-7](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(18)31647-7)
- ANANDA, R., DAMAYANTI, R., & MAHARJA, R. (2023). TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN KESEHATAN.

*Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 4(1), 9–17.

<https://doi.org/10.36590/kepo.v4i1.570>

ANDALEEB, S. S. (2001). SERVICE QUALITY PERCEPTIONS AND PATIENT SATISFACTION: A STUDY OF HOSPITALS IN A DEVELOPING COUNTRY. *Social Science & Medicine*, 52(9), 1359–1370.

[https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(00\)00235-5](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(00)00235-5)

BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN PAMEKASAN. (2023). KECAMATAN PADEMAWU DALAM ANGKA 2023. Badan Pusat Statistik Kabupaten Pamekasan. <https://pamekasankab.bps.go.id>

BASU, S., ANDREWS, J., KISHORE, S., PANJABI, R., & STUCKLER, D. (2012). COMPARATIVE PERFORMANCE OF PRIVATE AND PUBLIC HEALTHCARE SYSTEMS IN LOW- AND MIDDLE-INCOME COUNTRIES: A SYSTEMATIC REVIEW. *PLoS Medicine*, 9(6), e1001244.

<https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1001244>

BOSHOFF, C., & GRAY, B. (2004). THE RELATIONSHIPS BETWEEN SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION AND BUYING INTENTIONS IN THE PRIVATE HOSPITAL INDUSTRY. *South African Journal of Business Management*, 35(4), 27–38. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v35i4.666>

CHAHAL, H., & KUMARI, N. (2010). DEVELOPMENT OF MULTIDIMENSIONAL SCALE FOR HEALTHCARE SERVICE QUALITY (HCSQ) IN INDIAN CONTEXT. *Journal of Indian Business Research*, 2(4), 230–255.

<https://doi.org/10.1108/17554191011084157>

FIRMANSYAH, A., JUNAEDI, I. W. R., KISTYANTO, A., & AZZUHRI, M. (2022). THE EFFECT OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN PUBLIC HEALTH CENTER DURING COVID-19 PANDEMIC. *Frontiers in Psychology*, 13, 938815.

<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.938815>

GILSON, L., MARCHAL, B., AYEPONG, I., BARASA, E., DOSSOU, J.-P., GEORGE, A., GUINARAN, R., MACEIRA, D., MOLYNEUX, S., & PRASHANTH, N. S. (2020). WHAT ROLE CAN HEALTH POLICY AND SYSTEMS RESEARCH PLAY IN SUPPORTING RESPONSES TO COVID-19 THAT STRENGTHEN SOCIALLY JUST HEALTH SYSTEMS? *Health Policy and Planning*, 35(9), 1231–1236. <https://doi.org/10.1093/heapol/czaa112>

- KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA. (2021). CETAK BIRU STRATEGI TRANSFORMASI DIGITAL KESEHATAN 2024. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- KEMENKES RI. (2021). PROFIL KESEHATAN INDONESIA TAHUN 2020. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- KHURSHID, A. (2010). HEALTH CARE MANAGEMENT TRAINING NEEDS IN PAKISTAN. *Journal of Health Management*, 12(3), 211–229. <https://doi.org/10.1177/097206341001200301>
- KUNTORO, W., & ISTIONO, W. (2017). KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS KRETEK BANTUL YOGYAKARTA. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–147. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- KUTSIYAH, F., ABDURAHMAN, A., HAKIM, R., & RAHMAN, A. (2022). PERSYARATAN DASAR PEMEKARAN WILAYAH PAMEKASAN DALAM UPAYA Mendukung Pembentukan Provinsi Madura. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 10(3), 158–167. <https://doi.org/10.55678/prj.v10i3.729>
- MAULANI, W. (2020). PENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PROGRAM E-HEALTH DI KOTA SURABAYA). *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 5(2), 44–54. <https://doi.org/10.31602/as.v5i2.3248>
- MILES, M. B., HUBERMAN, A. M., & SALDAÑA, J. (2014). ANALISIS DATA KUALITATIF: BUKU SUMBER TENTANG METODE-METODE BARU. UI Press.
- MOSADEGHRAD, A. M. (2014). FACTORS AFFECTING MEDICAL SERVICE QUALITY. *Iranian Journal of Public Health*, 43(2), 210–220.
- MUNIR, M. M., SURYANDARI, P. I., HIDAYAT, A. D., & SIMORANGKIR, A. D. M. B. P. (2025). TRANSFORMASI DIGITAL REKAM MEDIS: ANALISIS IMPLEMENTASI PMK NOMOR 24 TAHUN 2022 DI PUSKESMAS PESANTREN 1 KOTA KEDIRI. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 8(2), 140–146. <https://doi.org/10.31983/jrmik.v8i2.12703>
- NURZAMZAMI, A., & AYUNINGTYAS, D. (2023). ANALISIS KESESUAIAN PERSYARATAN PUSKESMAS KELURAHAN DI PROVINSI DKI JAKARTA DENGAN PERATURAN MENTERI KESEHATAN NOMOR 43

- TAHUN 2019 TENTANG PUSKESMAS. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 8(7), 4784–4796. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v8i7.12883>
- ORGANIZATION, W. H. (2020). QUALITY HEALTH SERVICES: A PLANNING GUIDE.
- ORGANIZATION, W. H., & GROUP, W. B. (2018). DELIVERING QUALITY HEALTH SERVICES: A GLOBAL IMPERATIVE. OECD Publishing.
- PADMA, P., RAJENDRAN, C., & SAI LOKACHARI, P. (2010). SERVICE QUALITY AND ITS IMPACT ON CUSTOMER SATISFACTION IN INDIAN HOSPITALS: PERSPECTIVES OF PATIENTS AND THEIR ATTENDANTS. *Benchmarking: An International Journal*, 17(6), 807–841.
- PROFILKES KAB PAMEKASAN 2024. (n.d.).
- PURBA, F. S., WIJAYA, A. A., PURBA, M. R., SIREGAR, F. A., ANDINA, A., & AGUSTINA, D. (2024). ANALISIS KETERSEDIAAN FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS JOHOR. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(7), 2275–2282.
- PUTRI, A. Y. E. A. (2020). DESCRIPTION OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH OUTPATIENT REGISTRATION COUNTER SERVICES AT PUSKESMAS IN EAST JAVA. *Journal of Public Health*, 4(1), 43.
- SARI, D. K., MANI, S., FADLI, M., IHKSAN, R., MACHRINA, Y., ARRASYID, N. K., SIREGAR, K. B., & SUNARNO, A. (2022). IS IT IMPORTANT TO INCREASE PHYSICAL ACTIVITY AMONG UNIVERSITY STUDENTS DURING THE SECOND-WAVE COVID-19 PANDEMIC IN ASIAN COUNTRIES? A CROSS-SECTIONAL STUDY OF THE KNOWLEDGE, ATTITUDES, AND PRACTICES IN ASIAN COUNTRIES. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 1559–1571.
- SARI, I. R., & BESRAL, B. (2022). EVALUASI KINERJA DAN UPAYA PENINGKATAN KUALITAS DATA STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) BIDANG KESEHATAN. *Journals of Ners Community*, 13(6), 723–731.
- SETYOWATI, M., NINGSIH, N. A., FITRIANI, Y., MASFUFAH, M. P. M. N., FADILLAH, U., RUDATININGTYAS, L. S. S., RANDIKA, R., NOOR, A. Y., RASTITI, I. A. A., & AYU, I. (n.d.). MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN.

- SOFAER, S., & FIRMINER, K. (2005). PATIENT PERCEPTIONS OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES. *Annual Review of Public Health*, 26(1), 513–559.
- SUGIYONO. (2013). METODE PENELITIAN PENDIDIKAN: PENDEKATAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D. Alfabeta.
- UNITED NATIONS. (2015). TRANSFORMING OUR WORLD: THE 2030 AGENDA FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT. United Nations. <https://sdgs.un.org/2030agenda>
- UNITED NATIONS GENERAL ASSEMBLY. (1948). UNIVERSAL DECLARATION OF HUMAN RIGHTS (RESOLUTION 217 A (III)). United Nations.