



JOURNAL OF Public Health Concerns
ISSN 2777-0826 (Print)
ISSN 2776-592X (Online)
DOI: 10.56922



INFORMASI ARTIKEL

Received: December, 21, 2025

Revised: January, 8, 2026

Available online: January, 11, 2026

at : <https://e-jurnal.ipphor.com/index.php/phc>

Gambaran pelaksanaan administrasi pelayanan kesehatan di Puskesmas

Nurhayati, Aqila Najwa*, Putri Suci Khoirunnisa Nasution, Salsabila, Naya Kurnia Fadhillah,
Riri Andriani, Khairani Salsabilah, Salsabilla Aishya Khaiyath

Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat, UIN Sumatera Utara

Korespondensi penulis: Aqila Najwa. * Email: aqilanajwa2882@gmail.com

Abstract

Background: Primary health care is the main foundation of the health system and requires effective administrative support to ensure continuity, quality, and efficiency of services. Community health centers (Puskesmas) as first-level health facilities have a strategic role in the provision of health services, including in the management of service administration. However, limited facilities, infrastructure, and information systems remain a challenge in the implementation of health service administration at the Puskesmas level.

Purpose: To describe the implementation of health service administration at Puskesmas and identify obstacles as an effort to support smooth service delivery.

Method: The study was conducted at the Mampang Community Health Center, South Labuhan Batu Regency on December 19, 2025. This study involved three administrative officers who met the criteria and had responsibilities as health service administrators at the Community Health Center. The sample was selected purposively by considering their experience and active involvement in the service administration process. This study applied a qualitative approach with a descriptive design to explain how health service administration is carried out at the Community Health Center. Information was collected through in-depth interviews using a semi-structured interview guide. The analysis process was carried out repeatedly to ensure that data interpretation remained consistent and in accordance with established guidelines. The results of the analysis are presented in the form of a narrative that describes the implementation of health service administration at the Mampang Community Health Center.

Results: Healthcare services include serving an average of 12 patients per day, preparing and administering medication, preparing referral letters, confirming and coordinating with referral providers. When the network is unstable, patients are asked to wait until the network returns to normal. Emergency patients are directed directly to the referral hospital, and staff continue to serve patients using manual recording to ensure uninterrupted service and input data after the system returns to normal. Administrative services include recording and documenting each stage of the activity, inputting data into a PC application, and archiving documents.

Gambaran pelaksanaan administrasi pelayanan kesehatan di Puskesmas

Conclusion: This activity illustrates that healthcare administration activities have been carried out in accordance with established procedures, from patient registration to medication distribution. However, various challenges remain in the implementation of healthcare administration, particularly related to administrative equipment, internet networks, and communication media, which contribute to speed and accuracy of service delivery, thus optimizing service administration.

Suggestion: The Mampang Community Health Center is expected to improve the facilities and infrastructure that support healthcare administration, particularly by adding computers and providing better internet connections. Furthermore, it is important to enhance the capabilities of human resources in the administrative field through training and skills development to ensure better and more efficient healthcare administration processes.

Keywords: Community health center; Healthcare administration; Health management; Primary healthcare

Pendahuluan: Pelayanan kesehatan primer merupakan fondasi utama dalam sistem kesehatan dan memerlukan dukungan administrasi pelayanan yang efektif untuk menjamin kesinambungan, mutu, dan efisiensi layanan. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, termasuk dalam pengelolaan administrasi pelayanan. Namun, keterbatasan sarana, prasarana, dan sistem informasi masih menjadi tantangan dalam pelaksanaan administrasi pelayanan kesehatan di tingkat Puskesmas.

Tujuan: Untuk menggambarkan pelaksanaan administrasi pelayanan kesehatan di Puskesmas dan mengidentifikasi kendalanya sebagai upaya mendukung kelancaran pelayanan.

Metode: Kegiatan dilaksanakan di Puskesmas Mampang, Kabupaten Labuhan Batu Selatan pada tanggal 19 Desember 2025. Studi ini melibatkan 3 petugas administrasi yang memenuhi kriteria dan memiliki tanggung jawab sebagai administrasi pelayanan kesehatan di Puskesmas. Sampel dipilih secara purposive dengan mempertimbangkan pengalaman serta keterlibatan aktif mereka dalam proses administrasi pelayanan. Studi ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk menjelaskan bagaimana administrasi pelayanan kesehatan dilaksanakan di Puskesmas. Pengumpulan informasi dilakukan melalui wawancara mendalam dengan menggunakan panduan wawancara yang bersifat semi-terstruktur. Proses analisis dilakukan secara berulang untuk memastikan bahwa interpretasi data tetap konsisten dan sesuai dengan panduan yang telah ditetapkan. Hasil analisis disajikan dalam bentuk narasi yang menggambarkan pelaksanaan administrasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Mampang.

Hasil: Kegiatan dalam pelayanan kesehatan meliputi melayani pasien rata-rata 12 orang per hari, menyiapkan dan memberikan obat kepada pasien, membuat surat rujukan, konfirmasi dan koordinasi dengan pihak rujukan. Tindakan ketika jaringan tidak stabil, pasien diminta menunggu hingga jaringan kembali normal, sedangkan pasien gawat darurat diarahkan langsung ke rumah sakit rujukan dan petugas tetap melayani pasien dengan pencatatan manual agar pelayanan tidak terhenti dan melakukan input data setelah sistem kembali normal. Sedangkan untuk pelayanan administrasi meliputi pencatatan dan dokumentasi setiap tahap kegiatan, menginput data ke aplikasi di PC, dan arsip dokumen

Simpulan: Kegiatan ini memberikan gambaran kegiatan administrasi pelayanan kesehatan telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, mulai dari pendaftaran pasien hingga distribusi obat. Meskipun demikian, berbagai tantangan masih dihadapi dalam implementasi administrasi pelayanan kesehatan, terutama terkait dengan masalah peralatan administrasi, jaringan internet dan media komunikasi untuk mendapatkan kecepatan dan akurasi pelayanan, sehingga administrasi pelayanan menjadi optimal.

Nurhayati, Aqila Najwa*, Putri Suci Khoirunnisa Nasution, Salsabila, Naya Kurnia Fadhillah,
Riri Andriani, Khairani salsabilah, Salsabilla Aishya Khaiyath

Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat, UIN Sumatera Utara
Korespondensi penulis: Aqila Najwa. * Email: aqilanajwa2882@gmail.com

Saran: Diharapkan kepada pihak Puskesmas Mampang untuk memperbaiki fasilitas dan infrastruktur yang mendukung administrasi layanan kesehatan, terutama dengan menambah perangkat komputer dan menyediakan koneksi internet yang lebih baik. Selain itu, penting untuk meningkatkan kapabilitas sumber daya manusia di bidang administrasi melalui pelatihan dan peningkatan keterampilan agar proses administrasi layanan kesehatan dapat berjalan dengan lebih baik dan efisien.

Kata Kunci: Administrasi pelayanan kesehatan; Manajemen kesehatan; Pelayanan kesehatan primer; Puskesmas

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan primer adalah dasar penting dalam memperkuat sistem kesehatan, terutama di negara-negara dengan pendapatan rendah dan menengah. Untuk memperkuat pelayanan kesehatan primer, diperlukan sistem administrasi yang efisien untuk mendukung koordinasi layanan, keberlangsungan perawatan, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan kesehatan (Bitton, Ratcliffe, Veillard, Kress, Barkley, Kimball, & Hirschhorn, 2017). Administrasi layanan kesehatan tidak sekadar menjadi kegiatan pendukung, namun juga merupakan bagian penting dalam menjamin kualitas layanan dan efisiensi sistem kesehatan secara keseluruhan. Sistem kesehatan yang efektif memprioritaskan tata kelola dan proses administrasi sebagai elemen penting untuk mencapai pelayanan yang aman, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Kruk, Gage, Arsenault, Jordan, Leslie, DeWan, & Pate, 2018). Oleh karena itu, mutu administrasi dalam pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam keberhasilan pelayanan kesehatan primer.

Di Indonesia, pelaksanaan layanan kesehatan dasar sangat terkait dengan penerapan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang bertujuan untuk memastikan akses yang adil dan merata ke layanan kesehatan bagi semua warga negara. Sistem JKN mengharuskan fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk melakukan pengelolaan layanan secara tertib, tepat, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk mendukung proses pelayanan serta klaim pembiayaan (Agustina, Dartanto, Sitompul, Susiloretni, Achadi, Taher, & Khusun, 2019).

Di samping itu, pemerintah melalui kebijakan transformasi sistem kesehatan menekankan pentingnya penguatan tata kelola dan manajemen layanan kesehatan sebagai salah satu pilar utama dalam reformasi kesehatan nasional (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan layanan kesehatan merupakan aspek krusial dalam keberhasilan penerapan kebijakan kesehatan di tingkat layanan dasar.

Pada tingkat lokal, efektivitas pengelolaan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kemampuan manajerial, kerjasama antarunit, serta kemampuan organisasi dalam mengatur sumber daya dan proses layanan. Penelitian mengenai manajemen kesehatan masyarakat menunjukkan bahwa pendekatan sistematis dalam pengelolaan layanan publik sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja layanan kesehatan di tingkat daerah (Epstein, Wiseman, Salaria, Jack, Phung, Tran, & Chu, 2017). Pengelolaan yang efisien memungkinkan integrasi berbagai fungsi layanan dan mendukung pengambilan keputusan yang didasarkan pada data. Di sisi lain, sistem administrasi yang lemah dapat mengurangi efektivitas pelayanan dan menurunkan kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat, bahkan dapat berdampak menjadi terhambatnya suatu proses pelayanan ke tahap pelayanan selanjutnya. Oleh karena itu, perhatian dan pemahaman terkait pelaksanaan administrasi layanan kesehatan di tingkat lokal yang bersifat langsung kepada masyarakat memiliki peranan sangat penting dan vital.

Nurhayati, Aqila Najwa*, Putri Suci Khoirunnisa Nasution, Salsabila, Naya Kurnia Fadhillah, Riri Andriani, Khairani salsabilah, Salsabilla Aishya Khaiyath

Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat, UIN Sumatera Utara
Korespondensi penulis: Aqila Najwa. * Email: aqilanajwa2882@gmail.com

Gambaran pelaksanaan administrasi pelayanan kesehatan di Puskesmas

Puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan awal memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan layanan kesehatan primer, termasuk dalam aspek administrasi pelayanan kesehatan. Pengelolaan administrasi di Puskesmas mencakup aktivitas pendaftaran pasien, pencatatan pelayanan yang diberikan, pengaturan dokumen, serta kerja sama antar petugas untuk mendukung alur layanan yang efisien. Studi telah menunjukkan bahwa kerja sama antar unit dan pengelolaan administrasi yang efektif dapat meningkatkan efisiensi proses pelayanan kesehatan dan mutu hasil yang diberikan (Lao, Tang, Zeng, Gong, & Shen, 2023). Dengan begitu, administrasi pelayanan kesehatan di Puskesmas sangat terkait dengan usaha untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi dalam pelayanan kesehatan primer.

Berdasarkan penjelasan tersebut, sangat penting untuk melakukan penelitian yang memberikan pandangan nyata tentang pelaksanaan administrasi pelayanan kesehatan di Puskesmas, khususnya di Puskesmas Mampang Kabupaten Labuhan Batu Selatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana administrasi pelayanan kesehatan dilaksanakan di lapangan, serta mengenali faktor-faktor yang memfasilitasi atau menghalangi efektivitas pelayanan. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi dasar untuk memperbaiki sistem administrasi pelayanan kesehatan di Puskesmas dan memberikan sumbangan ilmiah bagi pengembangan kajian administrasi kesehatan di Indonesia.

METODE

Kegiatan dilaksanakan di Puskesmas Mampang, Kabupaten Labuhan Batu Selatan pada tanggal 19 Desember 2025. Studi ini melibatkan 3 petugas administrasi yang memenuhi kriteria dan memiliki tanggung jawab sebagai administrasi pelayanan kesehatan di Puskesmas. Sampel dipilih secara purposive dengan mempertimbangkan pengalaman serta keterlibatan aktif mereka dalam proses administrasi pelayanan.

Studi ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk menjelaskan bagaimana administrasi pelayanan kesehatan dilaksanakan di Puskesmas. Pengumpulan informasi dilakukan melalui wawancara mendalam dengan menggunakan panduan wawancara yang bersifat semi-terstruktur. Panduan wawancara dirancang berdasarkan tujuan penelitian dan difokuskan pada proses administrasi layanan, pembagian peran, serta sistem pencatatan dan pelaporan. Wawancara dilakukan secara langsung dengan setiap narasumber dan direkam untuk menjaga keakuratan informasi. Aspek etika penelitian dipertimbangkan dengan menjelaskan tujuan penelitian kepada narasumber dan mendapatkan izin sebelum wawancara berlangsung. Identitas narasumber dirahasiakan demi menjaga privasi dan profesionalisme dari subjek penelitian. Data wawancara dianalisis dengan menggunakan metode analisis tematik yang melibatkan beberapa langkah, yaitu mentranskripsikan data, melakukan pengkodean, mengelompokkan tema, dan menarik kesimpulan. Proses analisis dilakukan secara berulang untuk memastikan bahwa interpretasi data tetap konsisten dan sesuai dengan panduan yang telah ditetapkan. Hasil analisis disajikan dalam bentuk narasi yang menggambarkan pelaksanaan administrasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Mampang.



Gambar.1 Dokumentasi kegiatan

Nurhayati, Aqila Najwa*, Putri Suci Khoirunnisa Nasution, Salsabila, Naya Kurnia Fadhillah, Riri Andriani, Khairani salsabilah, Salsabilla Aishya Khaiyath

Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat, UIN Sumatera Utara
Korespondensi penulis: Aqila Najwa. * Email: aqilanajwa2882@gmail.com

HASIL

Tabel 1. Demografi administrasi pelayanan kesehatan di Puskesmas

Variabel	Deskripsi
Tugas dan tanggungjawab	• Mencatat data pendaftaran • Merekam data medik pasien • Membuat dokumentasi rujukan • Menyimpan data ke arsip • Menginput data ke aplikasi di PC
Alur pelayanan kesehatan	• Penerimaan pendaftaran • Anamnesis • Pemeriksaan kesehatan • Konsultasi kesehatan • Pemberian obat
Jenis pelayanan kesehatan	• Mencatat data pasien • Mencatat keluhan pasien • Memberikan obat kepada pasien • Komunikasi dengan pihak rujukan • Membuat jadwal kegiatan rutin (Posyandu, Lansia)
Lokasi Puskesmas	• Jarak tempuh terjangkau • Lokasi mudah di akses
Sarana pendukung pelayanan kesehatan	• Unit PC • Akses internet • ATK • Alat Transportasi

Nurhayati, Aqila Najwa*, Putri Suci Khoirunnisa Nasution, Salsabila, Naya Kurnia Fadhillah, Riri Andriani, Khairani salsabilah, Salsabilla Aishya Khaiyath

Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat, UIN Sumatera Utara
Korespondensi penulis: Aqila Najwa. * Email: aqilanajwa2882@gmail.com

Tabel 2. Aktifitas kegiatan administrasi di Puskesmas Damang

Variabel	Parameter kegiatan	Tindakan
Pelayanan kesehatan	- Jumlah pasien rata-rata 12 orang per hari. - Menyiapkan dan memberikan obat kepada pasien. - Membuat surat rujukan. - Konfirmasi dan koordinasi dengan pihak rujukan.	- Ketika jaringan tidak stabil, pasien diminta menunggu hingga jaringan kembali normal, sedangkan pasien gawat darurat diarahkan langsung ke rumah sakit rujukan. - Petugas tetap melayani pasien dengan pencatatan manual agar pelayanan tidak terhenti dan melakukan input data setelah sistem kembali normal.
Pelayanan administrasi	- Pencatatan dan dokumentasi setiap tahap kegiatan. - Menginput data ke aplikasi di PC - Arsip dokumen.	- Gangguan jaringan internet di administrasi menyebabkan pelayanan menjadi kurang optimal, terutama dari segi kecepatan dan ketepatan pelayanan kepada pasien. - Pencatatan manual dilakukan dengan menulis data pasien pada saat pendaftaran dan mengisi kartu berobat, kemudian data dimasukkan kembali ke sistem setelah jaringan normal. - Petugas mengharapkan penambahan sarana prasarana seperti laptop dan jaringan WiFi yang lebih stabil serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia administrasi.

Nurhayati, Aqila Najwa*, Putri Suci Khoirunnisa Nasution, Salsabila, Naya Kurnia Fadhillah,
Riri Andriani, Khairani salsabilah, Salsabilla Aishya Khaiyath

Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat, UIN Sumatera Utara
Korespondensi penulis: Aqila Najwa. * Email: aqilanajwa2882@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/phc.v5i11.2124>

PEMBAHASAN

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa posisi Puskesmas Mampang yang strategis di tengah pemukiman warga dan dekat jalan utama memudahkan masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan. Kemudahan akses ke fasilitas kesehatan primer sangat penting dalam meningkatkan penggunaan layanan dan mendukung kelancaran administrasi pelayanan kesehatan. Fasilitas kesehatan yang mudah diakses memungkinkan pengelolaan aliran pasien menjadi lebih teratur dan meningkatkan efisiensi pelayanan administratif (Hone, Macinko, & Millett, 2018).

Alur proses administrasi dalam layanan kesehatan, yang dimulai dari pendaftaran hingga pengeluaran obat, menunjukkan bahwa administrasi berfungsi sebagai pintu masuk utama dalam sistem pelayanan kesehatan di tingkat dasar. Dengan adanya administrasi yang terorganisir, pelayanan dapat berlanjut dengan baik dan data pasien dapat dicatat secara teratur. Sistem administrasi yang efektif merupakan komponen krusial dalam penguatan pelayanan kesehatan dasar serta peningkatan kualitas layanan (World Health Organization, 2026; Sijabat, 2025).

Tugas dari petugas administrasi, yang meliputi pencatatan dan pengelolaan informasi pasien, mengindikasikan bahwa administrasi lebih dari sekadar tugas administratif, melainkan juga memiliki peranan penting dalam kelancaran pelayanan medis. Kesalahan atau keterlambatan dalam proses administrasi dapat mengganggu keseluruhan pelayanan kesehatan. Karena itu, kemampuan dan kesiapan petugas administrasi sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan kesehatan tingkat primer. Sumber daya yang berpengalaman akan memberikan keterlibatan aktif mereka dalam proses administrasi pelayanan (Palinkas, Horwitz, Green, Wisdom, Duan, Hoagwood, & Northwest, 2015).

Temuan yang berkaitan dengan masalah koneksi internet akibat pemadaman listrik menunjukkan bahwa ketergantungan pada teknologi digital harus diimbangi dengan adanya sistem cadangan yang siap. Walaupun digitalisasi dalam administrasi menawarkan kemudahan, keterbatasan infrastruktur tetap menjadi hambatan di puskesmas. Keterbatasan dalam sistem informasi dan infrastruktur teknologi bisa memengaruhi kualitas layanan kesehatan primer, terutama di negara-negara berkembang (Dornak, Aycrigg, Sauer, & Conway, 2020).

Penggunaan metode pencatatan manual sebagai solusi sementara menunjukkan adanya kemampuan adaptasi dari petugas administrasi untuk memastikan layanan tetap berjalan. Namun, pencatatan manual lebih memakan waktu dan bisa meningkatkan beban kerja serta risiko keterlambatan dalam memasukkan data (Riley, Zuber, Vindigni, Gupta, Verani, Sunderland, & Campbell, 2012). Beban administrasi yang berat tanpa adanya dukungan dari sistem informasi yang dapat diandalkan akan menurunkan efisiensi kerja dan berpengaruh pada kualitas layanan. Oleh karena itu, pencatatan manual sebaiknya hanya dipakai sebagai langkah sementara saat sistem mengalami gangguan.

Dampak yang ditimbulkan dari masalah administrasi pada kecepatan dan akurasi pelayanan yang diidentifikasi dalam studi ini menunjukkan bahwa tingkat efektivitas administrasi berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien hingga terkait dengan keselamatan pasien. Pelayanan yang tidak maksimal akibat keterlambatan administrasi bisa mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan dasar. Layanan kesehatan dasar yang berkualitas meliputi penyediaan pelayanan dengan cepat, tepat, dan berkelanjutan, termasuk dalam hal administrasi sebaiknya menjadi standar kepuasan pelanggan. (Hone et al., 2018)

Nurhayati, Aqila Najwa*, Putri Suci Khoirunnisa Nasution, Salsabila, Naya Kurnia Fadhillah, Riri Andriani, Khairani salsabilah, Salsabilla Aishya Khaiyath

Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat, UIN Sumatera Utara
Korespondensi penulis: Aqila Najwa. * Email: aqilanajwa2882@gmail.com

Keinginan petugas untuk peningkatan infrastruktur, seperti penambahan perangkat komputer dan koneksi WiFi yang lebih handal, mencerminkan kebutuhan yang nyata di lapangan. Peningkatan infrastruktur dan kapasitas SDM di bidang administrasi merupakan langkah penting untuk memperbaiki efektivitas pelayanan. menyarankan bahwa investasi dalam sistem pendukung serta pengembangan SDM adalah aspek krusial dalam transformasi layanan kesehatan dasar.

Secara umum, temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan manajemen pelayanan kesehatan di Puskesmas Mampang telah berlangsung dengan baik dalam hal proses pelayanan dan dedikasi petugas, namun masih membutuhkan penguatan dalam sistem dan infrastruktur. Perbaikan kualitas administrasi melalui bantuan teknologi, kestabilan jaringan, serta pengembangan kemampuan petugas diharapkan bisa meningkatkan efektivitas pelayanan dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Kegiatan ini memberikan gambaran kegiatan administrasi pelayanan kesehatan telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, mulai dari pendaftaran pasien hingga distribusi obat. Perlunya peningkatan pengetahuan untuk staf administrasi dalam menjalankan tanggung jawab karena peranannya yang cukup penting dalam pencatatan dan pengelolaan data pasien serta mendukung kelancaran operasional pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, berbagai tantangan masih dihadapi dalam implementasi administrasi pelayanan kesehatan, terutama terkait dengan masalah peralatan administrasi, jaringan internet dan media komunikasi untuk mendapatkan kecepatan dan akurasi pelayanan, sehingga administrasi pelayanan menjadi optimal.

SARAN

Diharapkan kepada pihak Puskesmas Mampang untuk memperbaiki fasilitas dan infrastruktur yang mendukung administrasi layanan kesehatan, terutama dengan menambah perangkat komputer dan menyediakan koneksi internet yang lebih baik. Selain itu, penting untuk meningkatkan kapabilitas sumber daya manusia di bidang administrasi melalui pelatihan dan peningkatan keterampilan agar proses administrasi layanan kesehatan dapat berjalan dengan lebih baik dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R., Dartanto, T., Sitompul, R., Susiloretni, K. A., Achadi, E. L., Taher, A., & Khusun, H. (2019). Universal health coverage in Indonesia: concept, progress, and challenges. *The Lancet*, 393(10166), 75-102.
- Bitton, A., Ratcliffe, H. L., Veillard, J. H., Kress, D. H., Barkley, S., Kimball, M., & Hirschhorn, L. R. (2017). Primary health care as a foundation for strengthening health systems in low-and middle-income countries. *Journal of general internal medicine*, 32(5), 566-571.
- Braun, V., & Clarke, V. (2021). One size fits all? What counts as quality practice in (reflexive) thematic analysis?. *Qualitative research in psychology*, 18(3), 328-352.
- Busetto, L., Wick, W., & Gumbinger, C. (2020). How to use and assess qualitative research methods. *Neurological Research and practice*, 2(1), 14.
- Dornak, L. L., Aycrigg, J. L., Sauer, J., & Conway, C. J. (2020). Assessing the efficacy of protected and multiple-use lands for bird conservation in the US. *Plos one*, 15(9), e0239184.

Nurhayati, Aqila Najwa*, Putri Suci Khoirunnisa Nasution, Salsabila, Naya Kurnia Fadhillah, Riri Andriani, Khairani salsabilah, Salsabilla Aishya Khaiyath

Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat, UIN Sumatera Utara
Korespondensi penulis: Aqila Najwa. * Email: aqilanajwa2882@gmail.com

Gambaran pelaksanaan administrasi pelayanan kesehatan di Puskesmas

- Epstein, D., Wiseman, V., Salaria, N., Jack, S. M., Phung, D., Tran, P. D., & Chu, C. (2017). Resumes dans ce numero. *Health Policy and Planning*, 32, 1345-1346.
- Hone, T., Macinko, J., & Millett, C. (2018). Revisiting Alma-Ata: what is the role of primary health care in achieving the Sustainable Development Goals?. *The Lancet*, 392(10156), 1461-1472.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Transformasi Kesehatan Mewujudkan Masyarakat Indonesia sehat dan Unggul. Diakses dari: https://kemkes.go.id/app_asset/file_content_download/1720509378668ce3c2f3f719.43987476.pdf
- Kruk, M. E., Gage, A. D., Arsenault, C., Jordan, K., Leslie, H. H., DeWan, S. R., & Pate, M. (2018). High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. *The Lancet global health*, 6(11), e1196-e1252.
- Lao, Y., Tang, Q., Zeng, J., Gong, W., & Shen, Y. (2023). Effect analysis of multi-department cooperation in improving etiological submission rates before antibiotic treatment. *International Journal for Quality in Health Care*, 35(2), mzad018.
- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *International journal of qualitative methods*, 16(1), 1609406917733847.
- Palinkas, L. A., Horwitz, S. M., Green, C. A., Wisdom, J. P., Duan, N., Hoagwood, K., & Northwest, K. P. (2015). Dentists face added drug regulation. *Dental Survey*, 44(12), 73-80.
- Riley, P. L., Zuber, A., Vindigni, S. M., Gupta, N., Verani, A. R., Sunderland, N. L., & Campbell, J. (2012). Information systems on human resources for health: a global review. *Human resources for health*, 10(1), 7.
- Sijabat, H. H. (2025). Implementasi Asas Hukum Administrasi Dalam Pengelolaan Sumber Daya Kesehatan Di Indonesia. *ADMIN: Jurnal Administrasi Negara*, 3(3), 57-65.
- World Health Organization. (2026). Health systems governance. Diakses dari: https://www.who.int/health-topics/health-systems-governance#tab_1

Nurhayati, Aqila Najwa*, Putri Suci Khoirunnisa Nasution, Salsabila, Naya Kurnia Fadhillah, Riri Andriani, Khairani salsabilah, Salsabilla Aishya Khaiyath

Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat, UIN Sumatera Utara
Korespondensi penulis: Aqila Najwa. * Email: aqilanajwa2882@gmail.com