
Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pelayanan SKHPN Di Klinik BNNK Sidoarjo

Novi Dwi Arini¹, Erwing Wahyu Millensyah²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

E-mail: 23041010264@student.upnjatim.ac.id¹, erwing.wahyu.fisip@upnjatim.ac.id²

Article History:

Received: 28 Februari 2026

Revised: 10 Maret 2026

Accepted: 23 Maret 2026

Keywords: *layanan prima, pelayanan publik, SKHPN, BNNK Sidoarjo, administrasi pelayanan.*

Abstract: *Pelayanan publik yang berkualitas menjadi tuntutan dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan, termasuk pada proses penerbitan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN). Artikel ini membahas penerapan layanan prima dalam administrasi pelayanan SKHPN di Klinik Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Sidoarjo. Penelitian ini memakai pendekatan deskriptif dengan mengkaji prinsip-prinsip layanan prima yang melingkupi kesanggupan, kepekaan, jaminan, kepedulian, serta kualitas sarana prasarana. Hasil analisis menunjukkan bahwa Klinik BNNK Sidoarjo telah menerapkan layanan prima melalui prosedur pelayanan yang cepat dan terstandarisasi, profesionalitas petugas, fasilitas yang memadai, serta transparansi informasi kepada masyarakat. Meskipun demikian, beberapa kendala seperti lonjakan jumlah pemohon dan keterbatasan sumber daya manusia masih jadi rintangan pada pelaksanaan layanan. Secara keseluruhan, penerapan layanan prima di Klinik BNNK Sidoarjo berpartisipasi pada penambahan mutu pelayanan SKHPN dan kepuasan masyarakat.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu parameter krusial dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Masyarakat menuntut pelayanan yang bukan hanya gesit serta akurat, namun profesional, transparan, serta mampu memenuhi kebutuhan secara menyeluruh pula (Studi & Administrasi, 2020). Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis yakni pelayanan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN). Dokumen ini menjadi persyaratan administratif yang sering dibutuhkan oleh masyarakat, baik untuk keperluan melamar pekerjaan, pendaftaran sekolah atau perguruan tinggi, pengurusan dokumen tertentu, maupun kebutuhan administratif lainnya. Oleh karena itu, keberadaan pelayanan SKHPN yang berkualitas sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah, khususnya instansi yang mengelola layanan tersebut.

Klinik Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Sidoarjo merupakan salah satu unit pelayanan publik yang berwenang melakukan pemeriksaan narkotika dan menerbitkan SKHPN secara resmi. Sebagai lembaga pemerintah yang menangani urusan pencegahan dan pemberantasan penyalahgunaan narkoba, BNNK memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan yang profesional, efektif, efisien, serta berorientasi pada kebahagiaan pemakai layanan. Tuntutan tersebut semakin naik sejalan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka guna

memperoleh pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam konteks administrasi pelayanan SKHPN, penerapan layanan prima (*service excellence*) menjadi aspek yang sangat penting. Layanan prima bukan sekadar konsep teoritis, tetapi merupakan standar operasional yang menekankan pemenuhan kebutuhan masyarakat melewati pelayanan yang gesit, tepat, ramah, serta terbuka. Prinsip layanan prima seperti keandalan, kepekaan, jaminan, empati, serta kualitas fasilitas menjadi pedoman bagi setiap petugas untuk memberikan pelayanan terbaik (Alfajriyah et al., n.d.). Melalui penerapan layanan prima, instansi publik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat serta mewujudkan profesionalisme dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Pelayanan SKHPN memiliki karakteristik khusus karena melibatkan proses administrasi, pemeriksaan laboratorium, serta aspek kerahasiaan data pribadi pemohon. Oleh sebab itu, penerapan layanan prima harus dilakukan secara konsisten supaya tahapan pelayanan bisa berlangsung efektif serta tidak menimbulkan hambatan bagi masyarakat. Pelayanan yang lambat, tidak jelas, atau tidak transparan dapat mengurangi tingkat kepuasan masyarakat dan menurunkan kepercayaan terhadap instansi pemerintah.

Untuk memperkuat landasan penelitian ini, sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji kualitas pelayanan publik dan penerapan layanan prima pada berbagai instansi pelayanan. (Rinaldi, 2012) menemukan bahwa penerapan layanan prima berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan. (Cahyono et al., n.d.) menyatakan bahwa layanan prima dan nilai tambah layanan mampu meningkatkan kebahagiaan dan loyalitas pemakai layanan publik. (Ariyadi, 2024) mengemukakan bila dimensi tangible memiliki peran krusial dalam membangun persepsi kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya, (Dewa et al., 2024) dalam penelitiannya mengenai kualitas pelayanan SKHPN di Badan Narkotika Nasional Provinsi Bali menemukan bahwa kejelasan prosedur, profesionalitas petugas, serta transparansi informasi menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian (Juharni & Bahri, 2025) juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh aspek keandalan, daya tanggap, serta orientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

LANDASAN TEORI

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik yakni serangkaian aktivitas dalam penyelesaian keperluan pelayanan sejalan dengan ketetapan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disiapkan oleh pengurus pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan batas serta kaitan yang lugas mengenai kewenangan, komitmen, kewajiban, serta kekuasaan antara pengurus dan masyarakat sebagai penerima layanan.

Sinambela (2014) menyatakan bahwa pelayanan publik yakni tiap aktivitas yang dikerjakan oleh pemerintah pada sebagian manusia yang punya kegiatan bermanfaat dalam suatu golongan atau kesatuan, serta mengajukan kepuasan sekalipun akhirnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja suatu instansi pemerintah.

2. Konsep Layanan Prima (*Service Excellence*)

Layanan prima (*service excellence*) yakni pelayanan terbaik yang diadakan pada masyarakat dengan mengedepankan kualitas, kecepatan, ketepatan, serta sikap profesional petugas. Barata (2004) mendefinisikan layanan prima sebagai pelayanan yang diberikan secara maksimal

kepada pelanggan guna melengkapi keinginan serta keperluan mereka sampai tercipta kecukupan. Dalam konteks pelayanan publik, layanan prima memiliki tujuan guna mengembangkan keyakinan masyarakat pada badan pemerintah. Penerapan layanan prima bukan hanya konsentrasi pada hasil akhir pelayanan, namun pada tahapan pelayanan yang terasa nyata oleh masyarakat selaku pemakai layanan pula.

3. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan yakni takaran sejauh mana pelayanan yang disampaikan mampu mencukupi keinginan pemakai layanan. Menurut Tjiptono (2012), kualitas pelayanan yaitu derajat kelebihan yang dinantikan serta pengelolaan atas derajat kelebihan tersebut guna mencukupi impian pelanggan.

Secara teoritis, konsep mutu pelayanan ditingkatkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) melalui model SERVQUAL, yang mengemukakan bila mutu pelayanan bisa dinilai melewati lima dimensi utama, antarlain:

1. Tangible (Berwujud), yaitu kondisi fisik pelayanan misalnya sarana serta gaya petugas.
2. Reliability (Keandalan), yaitu kecakapan pemberian pelayanan yang benar serta dapat dipercaya.
3. Responsiveness (Daya Tanggap), yaitu kesanggupan petugas dalam menolong pengguna layanan dengan sigap.
4. Assurance (Jaminan), yaitu pemahaman, keadaban, serta kecakapan petugas dalam menumbuhkan rasa yakin.
5. Empathy (Empati), yaitu perhatian serta kepedulian petugas terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Kelima dimensi tersebut jadi pedoman krusial dalam menguk kualitas pelayanan, termasuk dalam pelayanan administrasi SKHPN.

4. Administrasi Pelayanan Publik

Administrasi pelayanan publik yakni proses pengelolaan pelayanan yang dikerjakan oleh aparat pemerintah dalam rangka menyampaikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Menurut Dwiyanto (2011), administrasi pelayanan publik menuntut adanya prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan orientasi pada kepuasan masyarakat.

Dalam pelayanan administrasi, kejelasan prosedur, ketepatan waktu, serta kepastian biaya menjadi faktor penting yang menentukan kualitas pelayanan. Administrasi yang baik akan meminimalkan kesalahan, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

5. Pelayanan SKHPN sebagai Pelayanan Publik

Pelayanan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN) yakni satu diantara bentuk pelayanan publik bersifat administratif dan teknis. Pelayanan ini tidak hanya menuntut ketepatan administrasi, tetapi juga keakuratan pemeriksaan serta penjagaan kerahasiaan data pemohon. Oleh karena itu, penerapan layanan prima dalam pelayanan SKHPN menjadi sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan sesuai standar serta membagikan rasa nyaman serta kecukupan pada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam kualitas pelayanan publik dalam pelayanan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN) di Klinik BNNK Sidoarjo. Fokus penelitian diarahkan pada analisis kualitas pelayanan publik berdasarkan dimensi SERVQUAL yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta mengidentifikasi praktik layanan prima dan kendala

yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan SKHPN.

Penelitian dilaksanakan di Klinik Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Sidoarjo sebagai instansi penyelenggara pelayanan SKHPN. Pengumpulan data dilakukan selama kegiatan magang dan observasi berlangsung. Teknik pengumpulan data meliputi observasi langsung terhadap proses pelayanan SKHPN, wawancara dengan petugas pelayanan dan pemohon, serta dokumentasi berupa arsip pendukung seperti alur pelayanan, banner informasi, formulir pendaftaran, dan peraturan terkait pelayanan SKHPN.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data untuk menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian, penyajian data dalam bentuk uraian naratif agar mudah dipahami, serta penarikan kesimpulan untuk merangkum hasil analisis dan menjawab tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Bab ini menyajikan hasil penelitian serta pembahasan mengenai penerapan layanan prima dalam administrasi pelayanan SKHPN di Klinik BNNK Sidoarjo. Pembahasan disusun secara deskriptif dengan mengaitkan hasil observasi dan wawancara dengan teori layanan prima dan kualitas pelayanan publik (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1988). Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif serta didukung oleh tabel dan grafik untuk memperjelas hasil penelitian.

Berdasarkan hasil observasi, pelayanan SKHPN di Klinik BNNK Sidoarjo telah memiliki alur pelayanan yang jelas dan terstandarisasi, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, hingga penerbitan SKHPN. Setiap tahapan pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang berbeda sesuai tugas dan fungsinya, sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara sistematis.

Berdasarkan hasil observasi langsung, peneliti menemukan bahwa proses pelayanan SKHPN di Klinik BNNK Sidoarjo telah berjalan sesuai dengan alur pelayanan yang ditetapkan. Petugas melayani pemohon secara tertib, mulai dari tahap pendaftaran, pemeriksaan, hingga penerbitan SKHPN. Ruang pelayanan terlihat bersih, tertata, dan dilengkapi dengan informasi prosedur pelayanan.

Sesuai dengan hasil wawancara dengan pengurus administrasi, petugas pengecekan laboratorium, serta pemohon layanan SKHPN di Klinik BNNK Sidoarjo, bisa dipahami bila mutu pelayanan publik dalam pelayanan SKHPN telah diaplikasikan melewati beragam aspek pelayanan. Dari dimensi *tangible*, fasilitas pelayanan dianggap cukup layak, seperti tersedianya ruang tunggu yang tertata, informasi alur pelayanan yang mudah diakses, serta ruang pemeriksaan yang bersih dan terawat. Pengurus laboratorium mengutarakan jika fasilitas yang ada sudah mendukung pelaksanaan pengecekan sesuai dengan standar operasional prosedur, sehingga bisa memberikan kenyamanan serta rasa tenang bagi pemohon.

Ditinjau dari dimensi *reliability*, pelayanan SKHPN diaplikasikan sesuai dengan alur serta tahapan yang sudah ada, mulai dari pendaftaran sampai penerbitan SKHPN. Petugas administrasi mengutarakan bila pelayanan diberikan dengan konstan serta sesuai ketentuan. Namun demikian, keandalan pelayanan pada situasi khusus masih mengalami rintangan, terutama sebab halangan teknis pada sistem administrasi berbasis *web*, misalnya *server* yang menemui *down* serta jaringan internet yang lambat. Situasi itu menyebabkan adanya penundaan pelayanan, meskipun petugas tetap berupaya memberikan penjelasan kepada pemohon.

Pada dimensi *responsiveness*, hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas memiliki sikap yang peka dalam melayani pemohon. Petugas memberikan penjelasan secara jelas ketika pemohon mengalami kebingungan terkait prosedur pelayanan serta bersedia menolong selama

.....

proses administrasi terjadi. Meskipun ada antrean serta rintangan teknis, pemohon mengukur bila petugas tetap responsif serta komunikatif dalam menyampaikan penjelasan terkait waktu tunggu serta tahapan pelayanan. (Aulia et al., 2025) yang menyatakan bahwa daya tanggap petugas menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya, dari dimensi *assurance*, petugas administrasi dan petugas pengecekan dianggap sudah punya kompetensi serta profesionalitas yang mencukupi. Petugas laboratorium memastikan jika pengecekan *urine* dilangsungkan sesuai pedoman yang ada serta menjunjung tinggi privasi data dan hasil pengecekan pemohon. Sikap sopan, ramah, dan profesional yang ditunjukkan petugas mampu menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan SKHPN di Klinik BNNK Sidoarjo.

Sementara itu, dimensi *empathy* terlihat dari perhatian petugas pada keperluan pemohon secara individual. Petugas bersedia membantu pemohon yang belum mengerti prosedur, memberikan pemahaman dengan bertahap, serta memperlakukan seluruh pemohon secara sama tanpa pembedaan. Sikap empati tersebut memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat serta menjadi salah satu alasan pendukung kecukupan pemohon. Sikap empati tersebut mencerminkan orientasi pelayanan publik yang berfokus pada kebutuhan masyarakat, sebagaimana dikemukakan oleh (Dwiyanto, 2011) bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan.

Sesuai dengan papan itu, bisa disimpulkan jika mutu pelayanan publik dalam pelayanan SKHPN di Klinik BNNK Sidoarjo secara umum sudah berlangsung dengan baik. Namun, masih ada sejumlah aspek yang butuh dikembangkan, khususnya terkait keandalan sistem administrasi serta jaringan internet, supaya pelayanan bisa bergerak lebih optimal serta konstan. Temuan ini selaras dengan gagasan mutu pelayanan yang diutarakan oleh (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1988) melalui model SERVQUAL, yang menonjolkan krusialnya keseimbangan antara bukti fisik, keandalan, kepekaan, jaminan, serta empati dalam mewujudkan pelayanan publik yang bermutu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan prima dapat dilihat melalui lima dimensi kualitas pelayanan, seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy*.

Tabel 1. Penerapan Dimensi Layanan Prima pada Pelayanan SKHPN

Dimensi Layanan	Bentuk Penerapan di Klinik BNNK Sidoarjo
Tangible	Ruang tunggu tertata, fasilitas pemeriksaan memadai
Reliability	Prosedur pelayanan jelas dan konsisten
Responsiveness	Petugas sigap melayani dan memberi penjelasan
Assurance	Petugas profesional dan menjaga kerahasiaan data
Empathy	Pelayanan ramah dan tidak diskriminatif

2. Pembahasan

a. Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan SKHPN di Klinik BNNK Sidoarjo secara umum telah berjalan dengan baik. Pelayanan diberikan sesuai dengan alur dan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga setiap tahapan, mulai dari pendaftaran hingga penerbitan SKHPN, dapat dilaksanakan secara sistematis. Kondisi ini mencerminkan penerapan dimensi *reliability* dalam model SERVQUAL (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1988), yang menekankan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara akurat,

konsisten, dan sesuai dengan janji yang telah ditetapkan (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1988).

Selain itu, dari aspek *responsiveness*, petugas menunjukkan kesigapan dalam melayani pemohon dengan memberikan arahan dan penjelasan yang jelas terkait prosedur pelayanan. Hasil observasi menunjukkan bahwa petugas berupaya merespons kebutuhan pemohon secara cepat, terutama ketika pemohon mengalami kebingungan atau membutuhkan informasi tambahan. Sikap tanggap tersebut menjadi faktor penting dalam meminimalkan ketidakpastian dan meningkatkan kenyamanan pemohon selama proses pelayanan berlangsung.

Meskipun pada waktu-waktu tertentu terjadi peningkatan jumlah pemohon yang berdampak pada bertambahnya waktu tunggu, petugas tetap berupaya menjaga kualitas pelayanan dengan mengatur alur antrean serta memberikan informasi secara terbuka mengenai tahapan dan estimasi waktu pelayanan. Upaya tersebut menunjukkan adanya komitmen petugas dalam mempertahankan kualitas pelayanan di tengah keterbatasan, sehingga pelayanan tetap dapat diberikan secara optimal.

Temuan ini sejalan dengan pandangan (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1988) yang menyatakan bahwa keandalan dan daya tanggap merupakan dua dimensi kunci dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, penerapan dimensi *reliability* dan *responsiveness* dalam pelayanan SKHPN di Klinik BNNK Sidoarjo berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

b. Profesionalitas Petugas

Profesionalitas petugas menjadi salah satu faktor kunci dalam menjamin kualitas pelayanan publik pada pelayanan SKHPN di Klinik BNNK Sidoarjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada pemohon, melaksanakan proses pemeriksaan sesuai dengan standar operasional prosedur, serta menjaga kerahasiaan data dan hasil pemeriksaan pemohon. Sikap profesional yang ditunjukkan melalui ketelitian, kesopanan, dan tanggung jawab tersebut memberikan rasa aman bagi masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.

Temuan ini sejalan dengan pendapat (Tjiptono, 2012) yang menyatakan bahwa dimensi *assurance* berperan penting dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pengguna layanan terhadap kompetensi serta kredibilitas penyedia layanan. Dengan adanya jaminan profesionalitas dan kepastian prosedur, masyarakat cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penerapan dimensi *assurance* dalam pelayanan SKHPN di Klinik BNNK Sidoarjo berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat.

c. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas yang tersedia di Klinik BNNK Sidoarjo secara umum telah mendukung pelaksanaan pelayanan SKHPN. Hasil observasi menunjukkan bahwa ketersediaan ruang tunggu yang tertata, ruang pemeriksaan yang bersih, serta alat pemeriksaan yang sesuai standar memberikan dukungan nyata terhadap kelancaran proses pelayanan. Selain itu, keberadaan media informasi seperti banner atau poster alur pelayanan SKHPN memudahkan pemohon dalam memahami tahapan pelayanan yang harus dilalui.

Kondisi tersebut mencerminkan penerapan dimensi *tangible* dalam kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna layanan. Menurut (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1988), aspek *tangible* berperan penting dalam membentuk persepsi awal masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Fasilitas yang memadai tidak hanya memberikan kenyamanan bagi pemohon, tetapi juga meningkatkan efisiensi pelayanan serta memperkuat citra profesional institusi penyelenggara pelayanan publik.

d. Kendala dalam Pelayanan

Meskipun pelayanan SKHPN di Klinik BNNK Sidoarjo telah berjalan dengan cukup baik, hasil penelitian masih menemukan adanya kendala teknis dalam pelaksanaannya. Kendala tersebut terutama berkaitan dengan gangguan pada sistem administrasi berbasis web serta koneksi internet yang kurang stabil, yang berdampak pada keterlambatan proses input data dan pencetakan SKHPN. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik masih memerlukan dukungan infrastruktur yang lebih andal.

Namun demikian, petugas pelayanan berupaya meminimalkan dampak kendala tersebut melalui koordinasi internal dan penyesuaian alur kerja agar pelayanan tetap dapat berlangsung. Upaya ini mencerminkan komitmen petugas dalam menjaga kontinuitas pelayanan meskipun menghadapi keterbatasan teknis. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kompetensi sumber daya manusia, tetapi juga pada kesiapan dan keandalan sistem pendukung teknologi informasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan SKHPN di Klinik BNNK Sidoarjo telah dilaksanakan dengan mengacu pada prinsip-prinsip kualitas pelayanan sebagaimana dikemukakan dalam model SERVQUAL oleh (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1988). Penerapan dimensi *tangible* terlihat dari ketersediaan fasilitas pelayanan yang memadai dan lingkungan pelayanan yang tertata, sementara dimensi *reliability* dan *responsiveness* tercermin dari kejelasan prosedur serta kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan. Dimensi *assurance* ditunjukkan melalui profesionalitas petugas dan komitmen dalam menjaga kerahasiaan data pemohon, sedangkan dimensi *empathy* tercermin dari sikap ramah dan perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala terutama pada aspek teknis sistem administrasi berbasis web dan keterbatasan sumber daya manusia pada waktu tertentu. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan agar kualitas pelayanan SKHPN dapat terus ditingkatkan secara optimal.

DAFTAR REFERENSI

- Alfajriyah, E., Rozi, F., Studi, P., Administrasi, P., & Semarang, U. N. (n.d.). *PERAN KINERJA PEGAWAI DALAM*. 218–236.
- Ariyadi, A. (2024). *DIMENSI TANGIBLE DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK THE TANGIBLE DIMENSION IN PUBLIC SERVICE DELIVERY*. 4(3), 105–118.
- Aulia, Munayang, H., Abdussamad, Z., & Aneta, Y. (2025). Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Bonopantai Kabupaten Bone Bolango. *Sosiologi Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(4), 205–213.
- Cahyono, T. Y., Upt, P., & Um, P. (n.d.). *Penerapan Layanan Prima dan Nilai Tambah Layanan untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pemustaka*. 6, 1–14.
- Dewa, I., Ayu, I. D., Wirantari, P., Adi, K., & Wijaya, S. (2024). *Kinerja Badan Narkotika Nasional dalam Upaya Pelaksanaan Rehabilitasi Sosial Pengguna Narkotika di Kota Denpasar*. 2(3), 66–78.
- Dwiyanto. (2011). Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui REFORMASI BIROKRASI - Agus Dwiyanto - Google Books. In *PT. Gramedia Pustaka Utama*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=hF9nDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=kepercayaan&ots=yUXoC61K7d&sig=y1xVWELxWBtv4fFUDHq2_vb603Q
- Juharni, A. U., & Bahri, S. (2025). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan Analysis of Public Service Quality towards Community Satisfaction at the Segeri District Office* ,

- Pangkajene and Islands Regency* . 3(1), 6–11. <https://doi.org/10.35965/pja.v3i1.6225>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Administrasi Publik*.
- Studi, P., & Administrasi, I. (2020). Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) *Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) 602. 14*, 602–614.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.
-