

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MODEL SERVQUAL DI PUSKESMAS DUKUN KABUPATEN MAGELANG: PERSPREKTIF MASYARAKAT

Author:

Muhammad Habib Ainun Najib, Nur Faidati S.IP.,MA

Email:

jojoanu255@gmail.com¹, nurfaidati@unisayogya.ac.id²

Affiliasi:

Fakultas ilmu sosial dan Humaniora, Universitas Aisyiyah Yogyakarta,

Submitted : 2025-09-27

Revised : 2025-10-03

Accepted : 2025-10-14

Available Online: 2025-10-14

Corresponding author

Nur Faidati S.IP.,MA

Universitas Aisyiyah Yogyakarta

nurfaidati@unisayogya.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Puskesmas Dukun Kabupaten Magelang dengan menggunakan model SERVQUAL sebagai pendekatan evaluatif terhadap kinerja pelayanan kesehatan. Fokus penelitian diarahkan pada pengukuran kesenjangan antara harapan dan persepsi Masyarakat terhadap lima dimensi kualitas layanan tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy serta implikasinya terhadap penguatan tata Kelola pelayanan publik tingkat lokal. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan instrument kuesioner skala Likert (1–4). Sampel ditentukan dengan rumus Slovin ($n=100$, $e=5\%$). Analisis dilakukan dengan mengombinasikan metode indeks kepuasan Masyarakat (IKM) dan analisis gap SERVQUAL mengacu pada Permen PAN-RB No.14/2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan di Puskesmas Dukun masih berada pada kategori “Kurang Baik”, dengan gap terbesar pada aspek sarana prasarana, keterbatasan tenaga medis, waktu tunggu pelayanan, serta rendahnya empati dan responsivitas petugas. Temuan ini mengidentifikasi perlunya reformulasi strategi manajemen pelayanan berbasis peningkatan kapasitas sumber daya, serta pelatihan komunikasi empatik bagi tenaga Kesehatan. Secara koseptual, penelitian ini berkontribusi dalam memperluas penerapan model SERVQUAL pada konteks pelayanan Kesehatan publik di daerah perdesaan serta memberikan dasar empiris bagi peningkatan tata Kelola puskesmas yang berorientasi pada kepuasan Masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, SERVQUAL, Puskesmas, Indeks Kepuasan Masyarakat, Tata Kelola

Abstract

This study aims to analyze the quality of public services as the Dukun Community Health Center in Magelang Regency using the SERVQUAL model as an evaluative approach to health service performance. The focus of the study is directed at measuring the gap between community expectations and perceptions of the five dimensions of service quality: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, and their implications for strengthening local public service governance. The study uses a quantitative descriptive approach with a Likert scale questionnaire instrument (1-4). The sample was determined by the Slovin formula ($n=100$, $e=5\%$). The analysis was carried out by combining the Community Satisfaction Index (IKM) method and SERVQUAL gap analysis referring to the Regulation of the Minister of Administrative

and Bureaucratic Reform No. 14/2017. The results of the study indicate that all dimensions of service quality at the Dukun Health Center are still in the "Poor" category, with the largest gaps in the aspects of infrastructure, limited medical personnel, service waiting times, and low empathy and responsiveness of officers. These findings indentify the need for reformulation of service management strategies based on increasing resource capacity, as well empathetic communication training for health workers. Conceptually, this study contributes to expanding the application of the SERVQUAL model in rural areas and provides an empirical basis for improving community satisfaction-oriented health center governance.

Keywords: Public Service Quality, SERVQUAL, Community Health Center, Satisfaction Index, Governance

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sarana dan prasarana, tetapi juga mencakup aspek kecepatan, ketepatan, empati, serta akuntabilitas penyelenggara layanan (Susanto & Anggraini, 2019). Dalam konteks pelayanan kesehatan, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki posisi strategis sebagai ujung tombak pelayanan dasar yang berfungsi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif sesuai dengan amanat Permenkes No. 43 Tahun 2019 (Muhammad Ridwan, 2025).

Namun, realitas di lapangan menunjukkan masih banyak tantangan yang dihadapi Puskesmas di Indonesia. Laporan Kementerian PAN-RB (2023) mencatat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan kesehatan secara nasional hanya mencapai 78,6 poin, masih di bawah target 80 poin. Ombudsman RI (2022) juga melaporkan bahwa sekitar 25% pengaduan layanan publik berasal dari sektor kesehatan, khususnya terkait lamanya waktu tunggu dan keterbatasan tenaga medis. Data Komenso PMK (2025) menegaskan bahwa walaupun 95,9% Puskesmas telah memiliki dokter, hanya 59% yang memenuhi ketersediaan 9 jenis tenaga kesehatan lengkap, menunjukkan tantangan pemenuhan sumber daya manusia di Puskesmas (Aulia et al., 2025).

Kementerian Kesehatan RI melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Triwulan I Tahun 2024 menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas nasional masih berada pada kisaran 3,47–3,83 (skala 1–4). Unsur dengan nilai terendah adalah waktu penyelesaian (3,478) dan kualitas sarana prasarana (3,481), sementara nilai tertinggi terdapat pada penanganan pengaduan (3,839) dan perilaku petugas (3,650) (Kementerian Kesehatan RI, 2024). Fakta ini menegaskan bahwa problem utama Puskesmas di Indonesia terkait lamanya waktu tunggu dan keterbatasan fasilitas, meskipun aspek perilaku dan pengelolaan pengaduan dinilai cukup baik. Penelitian lain juga mendukung temuan ini bahwa aspek tangible dan responsiveness masih menjadi kendala utama pelayanan Puskesmas (Nur Safitri & Deden Suhendar, 2023).

Kondisi umum tersebut juga tercermin di Puskesmas Dukun Kabupaten Magelang. Berdasarkan pra-observasi peneliti, masyarakat masih mengeluhkan keterbatasan jumlah tenaga medis, sarana pemeriksaan yang belum memadai, serta waktu tunggu pelayanan yang

panjang. Akibatnya, sebagian pasien harus menunggu berjam-jam atau bahkan dirujuk ke rumah sakit karena fasilitas pemeriksaan di Puskesmas terbatas. Dengan demikian, Puskesmas Dukun menjadi representasi penting untuk menganalisis lebih dalam kualitas pelayanan kesehatan di tingkat lokal, sekaligus menguji apakah kesenjangan yang ditemukan pada level nasional juga terjadi di unit layanan kesehatan masyarakat (Klauzia Aksa et al., 2024).

Pemilihan Puskesmas Dukun Kabupaten Magelang sebagai fokus penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan strategis dan relevansi empiris. Secara geografis, Puskesmas Dukun terletak di wilayah perbatasan antara Kabupaten Magelang dan Kabupaten Boyolali, yang menjadikannya pusat rujukan utama bagi Masyarakat perdesaan di Kawasan lereng Gunung Merapi bagian barat. Kondisi topografi yang sebagian besar merupakan daerah pegunungan menyebabkan akses Masyarakat terhadap layanan Kesehatan menjadi terbatas, sehingga efektivitas pelayanan di Puskesmas Dukun sangat menentukan kualitas hidup warga sekitar. Dari sisi demografis, wilayah kerja Puskesmas Dukun meliputi 20 desa dengan jumlah penduduk lebih dari 45.000 jiwa, mayoritas bekerja di sektor pertanian dengan tingkat Pendidikan menengah ke bawah (BPS Kabupaten Magelang, 2024).

Situasi ini menuntut pelayanan Kesehatan yang tidak hanya cepat dan akurat, tetapi juga adaptif terhadap karakteristik Masyarakat lokal. Selain itu, berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Magelang (2024), tingkat kunjungan pasien di Puskesmas Dukun menunjukkan tren peningkatan rata-rata 12% per tahun, sementara jumlah tenaga medis tidak mengalami pertambahan yang signifikan. Ketidakseimbangan antara beban pelayanan dan kapasitas sumber daya ini memperkuat urgensi untuk menilai kualitas pelayanan di Puskesmas Dukun secara komprehensif menggunakan model SERVQUAL (Murtini & Puspaningtyas, 2023).

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) memberikan kerangka analitis untuk mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Model ini relevan untuk menilai kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap layanan Puskesmas, sekaligus memberikan dasar perumusan strategi perbaikan. Selain itu, analisis kualitas pelayanan dengan perspektif *Good Governance* dan *New Public Service (NPS)* penting untuk menilai sejauh mana pelayanan Puskesmas menempatkan masyarakat sebagai pusat (*citizens first*) dan memenuhi prinsip partisipasi serta keberlanjutan pelayanan (Kusumaning Dewi et al., 2023).

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan utama dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan publik di Puskesmas Dukun Kabupaten Magelang jika dianalisis menggunakan model SERVQUAL, khususnya dalam mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat serta implikasinya bagi perbaikan tata kelola pelayanan kesehatan publik. Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan publik di Puskesmas Dukun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, mengungkap kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat, serta merumuskan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di tingkat Puskesmas.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan tujuan menganalisis kualitas pelayanan publik di Puskesmas Dukun Kabupaten Magelang melalui model SERVQUAL. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang memperoleh pelayanan di Puskesmas Dukun selama bulan Maret 2025. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, yaitu pasien yang secara kebetulan datang ke Puskesmas Dukun dan bersedia menjadi responden.

Instrumen penelitian berupa kuesioner skala Likert (1–4) yang mengukur lima dimensi SERVQUAL:

1. Tangibles – kondisi ruang tunggu, kebersihan fasilitas, ketersediaan alat kesehatan.
2. Reliability – ketepatan pelayanan, akurasi data pasien.
3. Responsiveness – kecepatan dan kesiapan petugas dalam melayani.
4. Assurance – kompetensi, sikap ramah, dan rasa aman pasien.
5. Empathy – perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan pasien.

Uji validitas dilakukan menggunakan *Pearson Product Moment* dengan hasil seluruh item memiliki nilai korelasi $> 0,30$. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan nilai $> 0,70$ sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan dua pendekatan:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk menilai mutu pelayanan secara agregat sesuai pedoman Permen PAN-RB No. 14/2017.
2. Analisis gap SERVQUAL (Expectation – Perception) untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Konsep kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988, 1990). Menurut mereka, kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama yaitu: tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian). Kualitas pelayanan dianggap baik apabila terdapat kesesuaian antara harapan (expectation) dan persepsi (perception) pengguna layanan, sedangkan kesenjangan diantara keduanya menunjukkan adanya penurunan mutu pelayanan.

Analisis menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan model SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan di Puskesmas Dukun masih berada pada kategori “Kurang Baik.” Nilai rata-rata setiap dimensi adalah sebagai berikut:

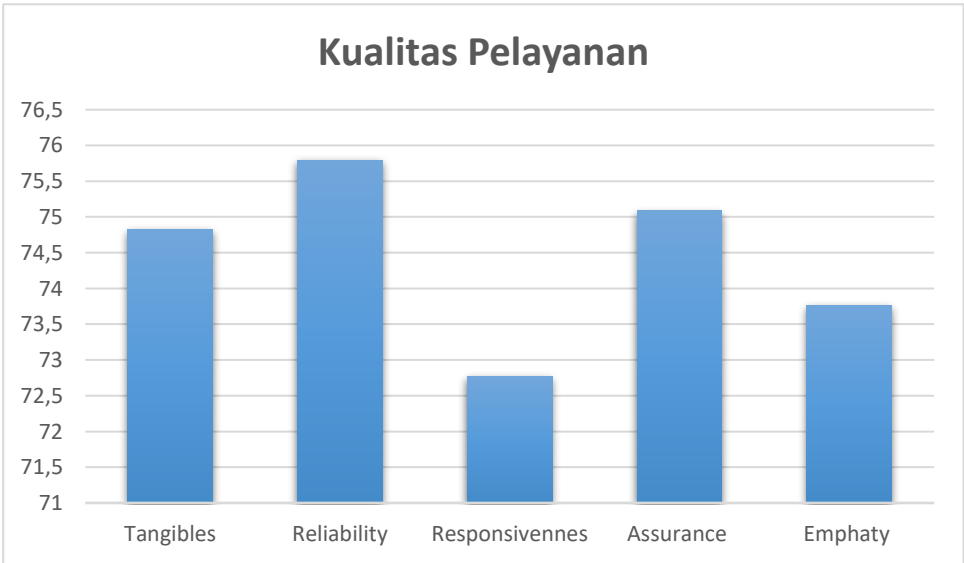
Tabel 1.
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan model SERVQUAL

Dimensi	Indikator	Rata-rata skor	Interval Nilai SKM	Mutu	Kategori
Tangibles	Ruang tunggu, alat Kesehatan, kebersihan fasilitas	74,8239	65,00-76,60	C	Kurang baik
Reliability	Ketepatan pelayanan, akurasi data pasien	75,7923	65,00-76,60	C	Kurang Baik
Responsivennes	Kecepatan petugas, kesiapan melayani	72,77	65,00-76,60	C	Kurang Baik
Assurance	Sikap ramah, kompetensi, rasa aman pasien	75,088	65,00-76,60	C	Kurang baik
Emphaty	Kepedulian, perhatian terhadap kebutuhan pasien	73,7676	65,00-76,60	C	Kurang Baik

Secara agregat, 77% responden menilai pelayanan tidak baik, 21% menilai kurang baik, dan hanya 1% yang menilai baik. Tidak ada responden yang menilai pelayanan sangat baik. Dimensi dengan skor terendah adalah Responsiveness, yang menunjukkan bahwa kecepatan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan masih rendah.

Hasil ini memperlihatkan bahwa dimensi tangible dan reliability menjadi masalah utama yang memperngaruhi persepsi Masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Kondisi tersebut sejalan dengan teori Gronroos (2000), dan (Junaidin, 2022), yang menegaskan bahwa persepsi Masyarakat terhadap pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh hasil layanan (*techinal quality*), tetapi juga oleh proses interaksi antara petugas dan masyarakat (*fuctional quality*). Dengan demikian, pelayanan yang lambat, fasilitas yang terbatas, serta kurangnya empati dari petugas menjadi faktor kunci yang menurunkan kualitas pelayanan di Puskesmas Dukun.

Diagram 1
Kualitas Pelayanan

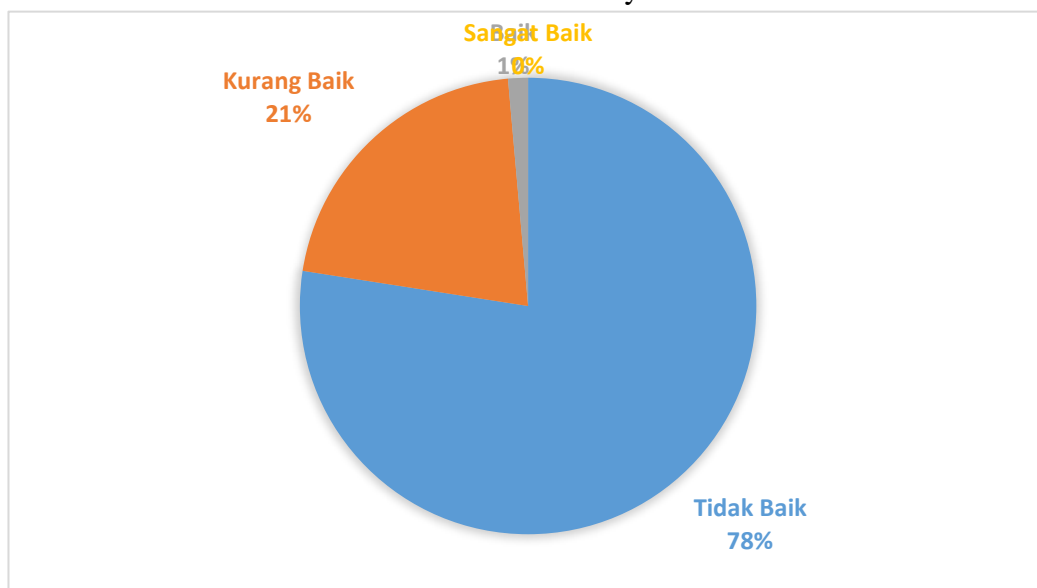


Berdasarkan pengolahan data pada diagram di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Dukun Kabupaten Magelang menunjukkan variasi skor pada masing-masing dimensi SERVQUAL. Dimensi Tangible memperoleh rata-rata skor sebesar 74,8239 yang berada pada kategori “Kurang Baik”. Hal ini menegaskan bahwa aspek bukti fisik, seperti ruang tunggu, ketersediaan alat Kesehatan, serta kebersihan fasilitas belum sepenuhnya memadai untuk mendukung kenyamanan pasien. Dimensi Reliability memperoleh skor rata-rata 75,7923 dengan kategori “Kurang Baik”.

Temuan ini menunjukkan bahwa keandalan petugas, khususnya dalam memberikan pelayanan tepat waktu dan akurasi pencatatan data pasien, masih belum memenuhi harapan masyarakat. Dimensi Responsiveness skor rata-rata 72,77 juga termasuk dalam kategori “Kurang Baik”. Hal ini mencerminkan rendahnya merespons kebutuhan pasien, terutama terkait lamanya waktu tunggu dan keterbatasan kesiapan tenaga medis. Dimensi Assurance memiliki skor rata-rata tertinggi yaitu 75,088 namun masih berada pada kategori “Kurang Baik”. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pengetahuan dan sikap ramah petugas memberikan rasa aman bagi pasien, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi tenaga medis masih perlu ditingkatkan. Dimensi Empathy memperoleh skor rata-rata 73,7676 dengan kondisi “Kurang Baik”.

Hasil ini mengidentifikasi bahwa perhatian dan kepedulian petugas terhadap kepedulian petugas terhadap kebutuhan individu pasien belum optimal, sehingga pasien merasa kurang mendapatkan pelayanan yang bersifat personal. Secara keseluruhan Temuan ini mengonfirmasi adanya kesenjangan yang cukup signifikan antara harapan masyarakat dan kenyataan pelayanan yang diberikan Puskesmas Dukun. Kelemahan menonjol terdapat pada aspek Tangible, Reliability, dan Responsiveness, yang berimplikasi pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat. Sementara itu, meskipun dimensi Assurance relative lebih baik, perbaikan menyeluruh tetap diperlukan agar kualitas pelayanan Kesehatan dapat meningkat sesuai standar pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkeadilan.

Diagram 2
Kualitas Pelayanan



Pembahasan

Secara konseptual, hasil ini sejalan dengan penelitian (Nova et al., 2022) dan (Angelita et al., 2021) yang menemukan kendala utama pelayanan Kesehatan primer di Indonesia terletak pada kecepatan pelayanan dan ketersediaan fasilitas. Hal ini juga tercermin di Puskesmas Dukun, di mana keterbatasan tenaga medis, dan sarana prasarana menjadi hambatan utama dalam memberikan pelayanan yang optimal (Hariyanto & Nuryasin, 2020).

Dari perspektif Good Governance, rendahnya skor pada dimensi Reliability dan Responsiveness menunjukkan bahwa prinsip efektivitas dan kepastian pelayanan belum sepenuhnya diterapkan. Waktu tunggu yang lama dan keterbatasan sumber daya manusia mengidentifikasi masih lemahnya implementasi tata Kelola pelayanan publik yang transparan serta responsive (Budi Indrawati, 2022).

Sementara itu, dari perspektif New Public Service (NPS), rendahnya nilai empathy dan responsiveness menggambarkan orientasi pelayanan yang masih berfokus pada prosedur administratif, bukan pada kepuasan Masyarakat sebagai warga negara (*citizens first*). Prinsip NPS yang mengedepankan nilai kemanusiaan, partisipasi, dan dialog antara penyedia layanan dan pengguna layanan belum sepenuhnya tercermin (Gede et al., 2017).

Dari sisi kebaruan penelitian, studi ini berkontribusi dengan memperluas penerapan model SERVQUAL dalam konteks pelayanan Kesehatan perdesaan yang kurang banyak dikaji secara kuantitatif di Indonesia. Selain itu, integrasi pendekatan SERVQUAL dengan konsep Good Governance dan NPS memungkinkan analisis kualitas pelayanan tidak hanya dari sisi teknis, tetapi juga etika dan orientasi Masyarakat, memperkuat pentingnya transformasi pelayanan Kesehatan di Puskesmas menuju sistem yang adaptif, empatik, dan partisipatif (Budi Indrawati, 2022).

Dengan demikian, temuan penelitian ini tidak hanya menggambarkan kondisi pelayanan di Puskesmas Dukun, tetapi juga menyediakan dasar konseptual dan empiris untuk perumusan kebijakan peningkatan mutu pelayanan Kesehatan publik, khususnya di wilayah dengan keterbatasan sumber daya (Langi & Winarti, 2024). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan studi (Nova et al., 2022) dan (Angelita et al., 2021), yang menekankan pentingnya peningkatan jumlah tenaga medis, perbaikan fasilitas fisik, dan pelatihan komunikasi empatik untuk meningkatkan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Puskesmas Dukun Kabupaten Magelang masih berada pada kategori Kurang Baik di seluruh dimensi SERVQUAL. Kelemahan dominan terdapat pada aspek tangible (fasilitas dan sarana prasarana), reliability (ketepatan pelayanan), serta responsiveness (kecepatan petugas). Rendahnya dimensi empathy juga menunjukkan masih kurangnya perhatian personal terhadap kebutuhan pasien.

Implikasi dari temuan ini adalah perlunya strategi perbaikan menyeluruh, antara lain: Penambahan tenaga medis untuk mengurangi waktu tunggu pasien. Modernisasi sistem

antrian melalui teknologi digital untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi. Perbaikan sarana prasarana kesehatan agar sesuai dengan standar pelayanan minimal. Pelatihan komunikasi empatik dan peningkatan kompetensi medis secara berkala bagi tenaga kesehatan. Dengan perbaikan tersebut, diharapkan kualitas pelayanan Puskesmas dapat meningkat sesuai prinsip *Good Governance* dan *New Public Service*, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelita, L., Rombon, Y., Podung, B. J., Pingkan Mamuaja, P., Program,), Ilmu, S., & Masyarakat, K. (2021). PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PAPA KELAN. In *of Health Service., Service Quality*. Satisfaction, Public Health Center.
- Aulia, Munayang, H., Abdussamad, Z., & Aneta, Y. (2025). Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Bonepantai Kabupaten Bone Bolango. In *Sosiologi Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat* (Vol. 2, Issue 4).
- Budi Indrawati. (2022). *ANALISIS SERVQUAL PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DINAS KESEHATAN KOTA BEKASI*.
- Gede, I., Wido Herawan, A., Hutabarat, J., & Gustopo, D. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan di Puskesmas X Menggunakan Metode Servqual dan Saran Perbaikannya. In *Pascasarjana Institut Teknologi Nasional Malang* (Vol. 3, Issue 1).
- Hariyanto, S., & Nuryasin, I. (2020). Implementasi Metode Servqual Untuk Evaluasi Pelayanan Berbasis Web (Studi Kasus: Puskesmas Talun Kabupaten Blitar). *REPOSITOR*, 2(2), 177–184.
- JUNAIDIN, S. W. (2022). *ANALISIS KUALITAS JASA LAYANAN PUBLIK MELALUI PENDEKATAN MODEL GRONROOS'S PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BIMA JUNAIDIN SRI WAHYULI 1.2 Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (STISIP) Mbojo Bima*.
- Kementerian Kesehatan. (2024). *Indeks kepuasan masyarakat nasional*.
- Klaudia Aksa, N., Ariany, R., & Si, M. (2024). *The Quality of Public Services in The Health Sector at Puskesmas Pauh Kota Padang*. <http://journal.umpalangkaraya.ac.id/index.php/pencerah>
- Kusumaning Dewi, P., Ciqusin, Y., Wulan Sekarsari, R., Kunci, K., Pelayanan, K., Publik, P., & Kesehatan, P. (2023). *KUALITAS PELAYANAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (Studi Kasus Pada Puskesmas Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang)*. 10, 64–73.
- Langi, S., & Winarti, E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Medis Indonesia*, 3(1), 31–39. <https://doi.org/10.35912/jimi.v3i1.2870>
- Muhammad Ridwan, M. A. A. B. (2025). *KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN JUAI KABUPATEN BALANGAN*.
- Murtini, A. A., & Puspaningtyas, A. (2023). Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Purwosari Kabupaten Bojonegoro. *CAKRAWALA*, 17(2), 253–265. <https://doi.org/10.32781/cakrawala.v17i2.545>
- Nova, D., Ekawati, D., Medika, A., Studi Magister Kesehatan Masyarakat Bina Husada Palembang, P., & Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Bina Husada Palembang, P. (2022). *ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN TRADISIONAL TINGKAT PUSKESMAS*. <https://doi.org/10.36729>
- Nur Safitri, A., & Deden Suhendar, H. (2023). *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS PASIRJATI UJUNGBERUNG KOTA BANDUNG*. 10(10), 2025.
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN SUBDISTRICT OFFICE TABIR ULU MERANGIN REGENCY. In *Jurnal Administrasi Negara* (Vol. 25, Issue 2).