

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS TLOGOSARI KULON
KECAMATAN PEDURUNGAN (STUDI KASUS PADA BAGIAN FARMASI)**



Akhmad Syarif Hidayatullah¹, Ida Hayu Dwimawanti², Tri Yuniningsih³

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Email : hunt1ngbus@gmail.com

ABSTRACT

Service quality is one measure to assess public services. Pharmaceutical services at the puskesmas are an integral part of the implementation of health efforts, which play an important role in improving the quality of health services for the community. However, in the process of implementing health services at the Pharmacy Section of the Tlogosari Kulon Health Center, Pedurungan District, it has not gone well. This study uses a descriptive research method with a qualitative approach. The purpose of this study was to analyze the quality of health services at the Pharmacy Section of the Tlogosari Kulon Health Center, Pedurungan District and the inhibiting factors. The theory used by researchers is the theory of service quality according to Zeithaml, Parasuraman, and Berry. The results of the study revealed that the quality of health services at the Pharmacy Section of the Tlogosari Kulon Health Center, Pedurungan District, had not run optimally. As for the inhibiting factors that influence such as awareness factors, factor systems of rules or procedures, factor of service facilities. Researchers recommend developing and updating service facilities and infrastructure in order to encourage good health services at the Pharmacy Section of the Tlogosari Kulon Health Center, Pedurungan District

Keywords: *Quality Of Health Services, Public Health, Pharmacy*

¹ Departemen Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro

² Departemen Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro

³ Departemen Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Upaya dari pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan di bidang kesehatan kepada masyarakat maka disetiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan bagi masyarakat, yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas. PERMENKES No. 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

Puskesmas termasuk unit pelaksana kesehatan yang berada dibawah pengawasan Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota. Pemerintah selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik demi meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada bidang kesehatan agar derajat kesehatan tercapai secara optimal dan maksimal bagi seluruh lapisan masyarakat. Kehadiran puskesmas mampu mengatasi berbagai kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang efektif, yaitu masyarakat dapat dengan mudah menjangkau keberadaan pusat pelayanan kesehatan yang sudah di sediakan.

Salah satu jenis pelayanan yang terdapat pada puskesmas adalah Pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian sendiri merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berperan dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pengelolaan sediaan farmasi salah satu bagian dari kegiatan pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Pengelolaan obat dan bahan medis habis pakai di Puskesmas meliputi perencanaan kebutuhan, permintaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pengendalian, administrasi (pencatatan, pelaporan, dan pengarsipan), serta pemantauan dan evaluasi pengelolaan.

Di era otonomi daerah sekarang ini berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di bidang kefarmasian. Salah satu pelayanan kefarmasian di puskesmas yang ada di Semarang yakni Puskesmas Tlogosari Kulon Kecamatan Pedurungan.

Sebagai instansi yang menangani atau mengurus proses pelayanan kesehatan

di bidang kefarmasian. Puskesmas Tlogosari Kulon Kecamatan Pedurungan dirasa belum maksimal dalam melakukan tugasnya. Harapan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan adalah pelayanan yang sederhana, mudah, cepat, ramah, terdapat kepastian, kejelasan prosedur, dan kenyamanan.

Penulis memilih lokasi penelitian di Bagian Farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon Kecamatan Pedurungan. Berdasarkan dari hasil pra-survey yang telah penulis lakukan, permasalahan yang terjadi pada pelayanan kesehatan di Bagian Farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon yaitu lamanya proses antrian resep obat, fasilitas yang belum memadai, kurangnya petugas, dan banyak pengunjung yang merasa belum puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Apabila hal tersebut tidak segera diatasi, maka dapat menjadi suatu masalah yang serius bagi pihak puskesmas karena dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan pada bagian farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon.

Berdasarkan data kenaikan jumlah kunjungan rawat jalan Puskesmas Tlogosari Kulon dari tahun 2020 sampai 2022 dan kurangnya jumlah petugas di bagian farmasi puskesmas 2022. Hal tersebut memunculkan praduga bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada bagian farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon Kecamatan Pedurungan belum dikatakan

baik. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tlogosari Kulon Kecamatan Pedurungan (studi kasus pada bagian farmasi).

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di bagian farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon kecamatan Pedurungan?
2. Apa saja faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan di bagian farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon Kecamatan Pedurungan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan di bagian farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon Kecamatan Pedurungan.
2. Untuk menganalisis faktor penghambat dalam pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan di bagian farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon Kecamatan Pedurungan.

D. Tinjauan Pustaka

1. Administrasi Publik

Menurut Harbani Pasolong (2013:8) administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik serta kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau

lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

2. Manajemen Publik

Alison dalam Mahmudi (2010:37) menjelaskan ada tiga fungsi manajemen secara umum yang berlaku pada sektor publik dan sektor swasta yaitu:

- 1) Fungsi Strategi, meliputi:
 - a. Penetapan tujuan dan prioritas organisasi.
 - b. Membuat rencana operasional untuk mencapai tujuan.
- 2) Fungsi Manajemen Komponen Internal, meliputi:
 - a. Pengorganisasian dan penyusunan staff.
 - b. Pengarahan dan manajemen sumber daya manusia.
 - c. Pengendalian kerja.
- 3) Fungsi manajemen konsistuen eksternal, meliputi:
 - a. Hubungan dengan unit eksternal organisasi.
 - b. Hubungan dengan organisasi lain.
 - c. Hubungan dengan pers dan publik.

3. Pelayanan Publik

Menurut Boediono (2003:6) pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan

cara-cara tertentu yang memerlukan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan kesuksesan. Bahwasanya pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan yang dilaksanakan oleh organisasi kepada masyarakat untuk mencapai kepuasan dari masyarakat itu sendiri.

4. Kualitas Pelayanan

Menurut (Deddy Mulyadi dkk : 2015) untuk meningkat kualitas pelayanan, penyelenggara pelayanan perlu memperhatikan komponen-komponen pelayanan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan.
2. Waktu penyelesaian.
3. Biaya pelayanan.
4. Produk layanan.
5. Sarana dan prasarana.
6. Kompetensi petugas pemberi layanan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (kenampakan fisik).
2. *Reliability* (kehandalan).
3. *Responsiveness* (ketanggapan).
4. *Assurance* (jaminan).
5. *Emphaty* (empati).

5. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut (Moenir 2015:40), terdapat macam-macam faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor Kesadaran.
- b. Faktor sistem aturan atau prosedur.
- c. Faktor organisasi.
- d. Faktor pendapatan.
- e. Faktor kemampuan dan keterampilan.
- f. Faktor sarana pelayanan.

Sedangkan menurut The Lang Gie (dalam Suwarsono, 1999) menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Motivasi kerja karyawan.
- b. Sistem kerja dan sistem pelayanan perusahaan tersebut.
- c. Suasana kerja perusahaan.
- d. Kemampuan kerja karyawan.
- e. Lingkungan fisik tempat kerja.
- f. Perlengkapan dan fasilitas.
- g. Prosedur kerja di perusahaan tersebut.

6. Pelayanan Kesehatan

Menurut Pohan (2007:28), pelayanan kesehatan merupakan suatu alat organisasi untuk menjabarkan mutu layanan kesehatan dalam teknologi operasional, sehingga semua orang yang terlibat dalam layanan

kesehatan akan terkait dalam suatu sistem, baik pasien, penyedia layanan kesehatan, penunjang layanan kesehatan ataupun manajemen organisasi layanan kesehatan, dan akan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan perannya masing-masing.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, secara analisis deskriptif berarti memiliki deskripsi data dalam bentuk verbal, serta perilaku yang dapat diamati. Mengingat penelitian ini akan meneliti tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tlogosari Kulon kecamatan Pedurungan (Studi Kasus pada Bagian Farmasi), maka dari itu penelitian ini dalam menjelaskan fenomena yang terjadi guna memberikan gambaran tentang fenomena yang terjadi di lapangan menggunakan deskriptif kualitatif.

Data dalam penelitian ini meliputi data primer, yaitu data yang didapatkan langsung dari sumber-sumber utama penelitian dan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Sedangkan data sekunder diperoleh peneliti melalui literatur seperti jurnal; artikel; berita dalam situs-situs internet yang berkaitan dengan objek penelitian, serta dokumen.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara yakni observasi,

wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian ini menggunakan teknik *snowball sampling*. Subjek tersebut, yaitu Kepala Puskesmas Tlogosari Kulon, Kepala Sub. Bagian Tata Usaha Puskesmas Tlogosari Kulon, Petugas apoteker dan asisten apoteker di bagian farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon dan Masyarakat Pengguna layanan kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Tangible* (kenampakan fisik)

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) *tangible* (kenampakan fisik) merupakan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang harus dapat diandalkan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Dimensi *tangible* atau kenampakan fisik dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di bagian farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon sudah berjalan dengan baik seperti kebersihan pada bagian farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon dikategorikan sudah baik karena pihak dari puskesmas menyediakan petugas *cleaning service*. Kemudian, ketersediaan alat penunjang pelayanan seperti obat-obatan di bagian farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon sudah tersedia dengan lengkap seperti obat dengan jenis tablet, kapsul, racikan, dan sirup, serta penampilan dari petugas pada

bagian farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon sudah dapat dikategorikan baik dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

depan ruang farmasi. Akan tetapi, masih ada beberapa kekurangan yaitu ruang tunggu pada bagian farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon masih terkesan sempit karena di tempatkan menjadi satu ruangan dengan loket pendaftaran dan poli gigi. Dengan kondisi ruangan yang sempit menyebabkan dalam menyediakan tempat duduk bagi pengunjung juga minim jumlahnya.

2. *Reliability* (kehandalan)

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) *reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan instansi untuk memberikan jasa pelayanan yang tepat, akurat, berkaitan dengan kesiapan petugas setiap saat diperlukan, serta dapat diandalkan.

Dimensi *reliability* atau kehandalan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di bagian farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon belum berjalan dengan baik. Karena dalam menyelesaikan antrian resep obat kepada pengunjung. ketepatan waktu yang diberikan masih sangat kurang bahkan cenderung sangat lama untuk mendapatkan hasil resep obat bagi pengunjung. Namun, kehandalan petugas farmasi dalam mengelola alat penunjang pelayanan seperti obat-obatan dirasa sudah cukup baik oleh pengunjung dan petugas di bagian farmasi

diberikan pelatihan tambahan terkait pelayanan kefarmasian.

3. **Responsiveness (ketanggapan)**

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) *responsiveness* (ketanggapan) merupakan Suatu kebijakan untuk membantu dalam memberikan pelayanan yang tepat terhadap konsumen serta menanggapi keluhan dari konsumen.

Dimensi *responsiveness* atau ketanggapan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di bagian farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon belum berjalan dengan baik. Karena, dalam menyampaikan informasi aturan pakai obat terhadap pengunjung, petugas di bagian farmasi masih di rasa kurang jelas. Apabila permasalahan tersebut tidak segera dievaluasi dapat merugikan pengunjung. Apabila pengunjung tidak mengerti aturan pakai obat maka akan menimbulkan efek samping juga bagi kesehatan. Karena obat sendiri merupakan komponen penting dalam pelayanan kesehatan dan suatu bahan atau perpaduan bahan untuk memberikan efek penyembuhan terhadap suatu penyakit atau keluhan yang dirasakan oleh penderita.

4. **Assurance (jaminan)**

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) *assurance* (jaminan) merupakan Sebuah jaminan atau kepastian mencakup pemberian informasi yang jelas, dan sifat

dapat dipercaya yang dimiliki oleh para petugas serta dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan konsumen.

Dimensi *assurance* atau jaminan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di bagian farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon Petugas pada bagian farmasi sudah berjalan dengan baik. Karena, jaminan kepastian biaya resep obat bagi pengunjung bagian farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon diberikan secara gratis baik pengunjung BPJS atau pengunjung umum. Namun, Bagi pengunjung umum akan tetap dikenakan biaya pada pemeriksaan, hal tersebut sudah disesuaikan dengan Peraturan Walikota Semarang Nomor 133 Tahun 2016 tentang tarif Pelayanan Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas.

5. **Empathy (empati)**

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) *emphaty* (empati) merupakan kemudahan dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik, dan memahami akan kebutuhan setiap konsumen

Dimensi *emphaty* atau empati dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di bagian farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon belum berjalan dengan baik. Karena, pengunjung belum merasa puas dengan sikap yang ditunjukkan petugas. Pengunjung masih mengeluhkan petugas yang masih bersikap kurang

baik, kurang ramah, kurang perhatian bahkan terkesan cuek serta belum mampu memberikan kepastian atas pertanyaan yang diberikan oleh pengunjung kepada petugas.

6. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Bagian Farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon Kecamatan Pedurungan

a) Faktor Kesadaran

Menurut (Moenir 2015:40) kesadaran mengacu petugas dituntut untuk tetap fokus dan sadar akan tanggung jawabnya dalam pekerjaan. Dalam faktor kesadaran ini dapat dilihat dari ke optimalan pelayanan yang di tunjukkan oleh pegawai kepada masyarakat serta siap dan tanggap dalam melayani.

Pada bagian farmasi masih sering ditemukan petugas yang tidak memperlihatkan kehadirannya kepada pengunjung di loket depan penerimaan obat farmasi guna untuk menerima antrian resep obat dari pengunjung setelah dari poli pemeriksaan. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan antrian resep obat pada bagian farmasi menjadi lama dan terhambat

b) Faktor sistem aturan atau prosedur

Menurut (Moenir 2015:40) sistem aturan atau prosedur adalah kebijakan yang telah dibuat akan memiliki pengaruh secara langsung maupun tidak langsung saat

proses pelayanan ke masyarakat yang membutuhkan.

Masih ditemukannya beberapa pengunjung yang tidak mengetahui akan prosedur nomor antrian resep obat dibagian farmasi. Pengunjung berpikir bahwa nomor antrian yang di dapat di awal loket pendaftaran adalah acuan juga untuk mengantrikan resep obat di bagian farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon. Hal tersebut dapat memunculkan praduga pengunjung akan nomor antrian resep obat yang terkesan lama saat di bagian farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon.

c) Faktor sarana pelayanan

Menurut (Moenir 2015:40) sarana pelayanan merupakan segala jenis peralatan dan perlengkapan termasuk dengan fasilitas ruangan yang berfungsi sebagai alat penunjang pelaksanaan pelayanan kesehatan. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan harus memadai, yang di definisikan dapat menunjang kinerja petugas dalam melayani masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan yang telah disediakan.

Pada bagian farmasi di tempatkan di satu ruangan yang sama dengan bagian loket pendaftaran dan poli gigi. Hal tersebut menyebabkan kondisi ruangan akan menjadi sempit dan tidak nyaman apabila ke 3 bagian tersebut ramai pengunjung yang sedang mengantri untuk menunggu

giliran mendapatkan pelayanan kesehatan.

Tempat duduk yang tersedia juga masih sangat kurang ketersediaannya, hal tersebut dapat mengakibatkan pengunjung berdiri bahkan menunggu di bagian lain di Puskesmas Tlogosari Kulon saat mengantri resep obatnya di bagian farmasi.

Mengingat bagian farmasi merupakan titik terakhir berkumpulnya pengunjung dari semua poli yang disediakan oleh puskesmas untuk menyelesaikan pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan kesehatan di bagian farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon Kecamatan Pedurungan masih belum berjalan dengan optimal. Dilihat dari dimensi *tangible* (kenampakan fisik) ketersediaan tempat duduk yang kurang, ruang tunggu pada bagian farmasi, loket pendaftaran, dan poli gigi di tempatkan pada satu ruangan yang sama yang dapat menyebabkan terlihat sempit saat ramai pengunjung, ketersediaan LCD penunjuk nomor antrian bagi pengunjung yang tidak dinyalakan dan belum tersedianya kotak untuk meletakkan antrian resep obat bagi pengunjung. Selanjutnya, dari dimensi *reliability* (kehandalan) ketepatan waktu yang diberikan masih sangat kurang bahkan cenderung sangat lama untuk mendapatkan hasil resep obat bagi

pengunjung. Kemudian, dari dimensi *responsiveness* (ketanggapan) petugas farmasi dalam menyampaikan informasi aturan pakai obat terhadap pengunjung masih di rasa kurang jelas. *Emphaty* (empati) petugas pada bagian farmasi belum menunjukkan sikap perhatian dan ramah saat melayani pengunjung di antrian resep obat terkesan cuek.

2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan kesehatan di bagian farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon Kecamatan Pedurungan adalah faktor kesadaran yaitu masih adanya petugas di bagian farmasi tidak menunjukkan kehadirannya di bagian depan penerimaan antrian resep obat farmasi, Faktor Sistem, aturan, atau prosedur yaitu ketidaktahuan dari pengunjung terkait nomor antrian yang diberikan ke pengunjung di awal loket pendaftaran tidak bisa dijadikan acuan ketika menunggu antrian hasil resep obat dibagian farmasi, faktor sarana pelayanan yakni Kondisi ruangan yang disediakan untuk bagian farmasi masih terkesan sempit karena ditempatkan satu ruangan dengan loket pendaftaran dan poli gigi kemudian ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu farmasi juga masih kurang.

SARAN

1. Perlu diberikannya sarana faktor pendukung seperti kotak untuk meletakkan

resep obat dan *print out* tanda untuk meletakkan resep di kotak tersebut pada bagian depan meja farmasi supaya pengunjung tidak merasa kebingungan saat ingin memberikan resep obat ketika petugas pada waktu tersebut tidak menunjukkan kehadirannya di bagian depan meja farmasi.

2. Perlunya petugas pada bagian farmasi menyampaikan informasi tambahan kepada pengunjung terkait nomor antrian yang diberikan pada loket pendaftaran tidak bisa dijadikan acuan yang sama ketika mengantrikan resep obat di bagian farmasi. Hal tersebut diharapkan dapat meminimalisir prasangka pengunjung terkait waktu antrian resep obat pada bagian farmasi.
3. Menambah pengadaan ruangan yang lebih luas untuk bagian farmasi, karena bagian farmasi menjadi titik terakhir berkumpulnya pengunjung dari semua poli yang disediakan oleh Puskesmas Tlogosari Kulon, serta menambah jumlah tempat duduk di ruang tunggu bagian farmasi Puskesmas Tlogosari Kulon.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Gava Media

Satrianegara, M. Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Jurnal:

Khesia, K., & Dwimawanti, I. H. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*.

Eristiani, F. Y., & Rengga, A. (2020). Kualitas Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan Ibu Hamil di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang. (*Doctoral dissertation, Faculty of Social and Political Science*).

Azmi, Z. (2017). Kualitas Layanan Kesehatan (Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Gresik). *Kebijakan dan Manajemen Publik..*

Khozin, M., & Mutmainah, N. F. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia di Kota Yogyakarta (Studi Kasus Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Mantrijeron). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*.

Chisillia, E., & Muazansyah, I. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Tanjung Palas Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*.