

KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN TEKNIS PUSKESMAS BABIRIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Selamat Riadi¹, Norhidayah²

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
E-mail : Selamatriadi077@gmail.com

ABSTRAK

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada UPT Puskesmas Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kurang optimal. Fasilitas yang terbatas juga menyebabkan ketidakpuasan Masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah mempelajari kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya serta upaya perbaikan di UPT Puskesmas Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian menggunakan pendekatan Kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis dengan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Pada Unit Pelayanan Teknis Puskesmas Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup baik. Namun, terdapat beberapa indikator yang perlu diperbaiki, seperti fasilitas fisik, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, dan ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang baik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan kepada Kepala Kantor untuk menambah fasilitas, meningkatkan disiplin pegawai, dan meningkatkan kompetensi mereka. Selain itu, Masyarakat juga harus memahami dan mengikuti prosedur pelayanan yang ada pada UPT Puskesmas Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Unit Pelayanan Teknis Puskesmas, Kabupaten Hulu Sungai Utara

ABSTRACT

The results of the study indicate that the quality of service at the UPT Puskesmas, Babirik District, Hulu Sungai Utara Regency is still less than optimal. Limited facilities also cause public dissatisfaction. The purpose of this study was to study the quality of service and the factors that influence it and efforts to improve it at the UPT Puskesmas, Babirik District, Hulu Sungai Utara Regency. The study used a Qualitative approach with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. Data were analyzed by data reduction, data presentation, and data verification. The results of the study indicate that the quality of service at the Technical Service Unit of the Babirik Puskesmas, Hulu Sungai Utara Regency is quite good. However, there are several indicators that need to be improved, such as physical facilities, speed and timeliness of service, and employee responsiveness in providing services are still lacking. To improve the quality of service, it is recommended that the Head of Office add facilities, improve employee discipline, and improve their competence. In addition, the community must also understand and follow the service procedures available at the UPT Puskesmas, Babirik District, Hulu Sungai Utara Regency.

Keywords : Service Quality, Technical Service Unit of Health Center, North Hulu Sungai Regency

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi isu yang memerlukan penyelesaian secara menyeluruh. Kualitas layanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti sistem pelayanan, kompetensi sumber daya manusia sebagai pemberi layanan, serta strategi dalam menghadapi pelanggan. (Albrecht dan Zemke dalam Zainal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015:111) Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintahan atau organisasi tertentu dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk fisik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintahan harus dilakukan dengan sebaik mungkin terhadap masyarakat. Untuk mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal, diperlukan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Secara umum, puskesmas menyediakan layanan kesehatan yang mencakup pengobatan (kuratif), pencegahan (preventif), peningkatan kesehatan (promotif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) dengan tujuan meningkatkan kepuasan pasien. Namun, berdasarkan hasil observasi, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan puskesmas. Sarana dan prasarana yang kurang memadai, seperti jumlah kursi di ruang tunggu yang terbatas, ruangan yang sempit, serta keterbatasan alat kesehatan dan kerja, menjadi kendala utama. Selain itu, kurangnya kedisiplinan pegawai menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi lebih lama. Kurangnya responsivitas petugas, termasuk keterlambatan pegawai dalam bekerja dan lambannya pencarian rekam medis, turut memperlambat proses pelayanan. Akibatnya, pasien harus menunggu lebih lama, yang berujung pada ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan puskesmas karena belum memenuhi harapan masyarakat.

Adapun hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik. *Pertama*, Rini Wiyati (2013), Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan di Puskesmas Cangkringan Sleman Yogyakarta”. Tujuan peneliti ini untuk mengetahui pelaksanaan kualitas pelayanan dan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan di Puskesmas Cangkringan Sleman Yogyakarta belum terlaksana dengan baik karena dari segi prosedur pelayanan pelaksanaannya masih cenderung lama, biaya pelayanan belum terperinci secara jelas dan belum terpasang di ruang pendaftaran, produk pelayanan masih terkendala dengan kurangnya petugas yang melayani, alat-alat kesehatan modern untuk pelayanan kepada pasien belum lengkap, sarana prasarana belum memadai seperti komputer, internet, ruang tunggu, kompetensi petugas pemberi pelayanan masih ada yang kurang disiplin. *Kedua*, Budiarto (2015), Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang”. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang yang diberikan kurang optimal karena ketidakpuasan pelayanan dapat berasal dari kebersihan ruangan tunggu, kebersihan ruang perawatan, dan kelalaian petugas dalam menangani pasien. lambatnya petugas dalam menangani keluhan pasien, hal ini dikarenakan daya tampung dari puskesmas ini sangat minim, sehingga hal ini berdampak pada daya tanggap yang kurang maksimal dari pemberi layanan kepada pasien yang datang. Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam Pasal 1 Ayat (1), mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Layanan ini mencakup penyediaan

barang, jasa, dan administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik bagi setiap warga negara dan penduduk.

Seiring dengan perkembangan masyarakat yang dinamis, pelayanan publik harus terus beradaptasi. Pemerintah perlu menjalin kerja sama dan bernegosiasi dengan berbagai pihak untuk memenuhi ekspektasi masyarakat. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik harus memiliki karakteristik yang sederhana, transparan, tepat sasaran, lengkap, adil, dan terjangkau.

Kualitas pelayanan berperan penting dalam membangun hubungan yang erat antara masyarakat sebagai penerima layanan dan instansi penyedia jasa. Hubungan yang baik memungkinkan lembaga pelayanan untuk lebih memahami kebutuhan serta harapan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai penyelenggaraan layanan optimal oleh instansi pemerintah maupun swasta guna memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kepuasan mereka.

Menurut Zeithami-Parasuraman-Berry dalam buku teori Administrasi Publik Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen (Pasalong, 2016), yaitu:

- a. Berwujud (*Tangibles*) merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran kompensasi administrasi ruang tunggu tempat informasi.
- b. Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan dan keandaian untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. Jaminan (*Assurance*) merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. Empati (*Empathy*) merupakan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode yang didasarkan pada filsafat dan digunakan untuk meneliti objek dalam kondisi alami, berbeda dengan eksperimen. Dalam pendekatan ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (kombinasi berbagai metode), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, serta hasil penelitian lebih menekankan makna dibandingkan generalisasi. Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Sumber data mencakup pegawai UPT Puskesmas Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara serta masyarakat, yang dipilih secara purposive (bertujuan) dengan total 14 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahap kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas ialah kesesuaian antara konsep peneliti dengan konsep informan yaitu dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, dan membercheck. (Sugiyono, 2018:270-276).

PEMBAHASAN

Bukti Langsung (*Tangibles*)

Pelayanan yang baik memiliki bangunan yang baik, ruang tunggu yang membuat pelanggan ataupun pegawai merasa nyaman, mempunyai sarana dan prasarana yang lengkap sehingga pegawai bisa bekerja dengan maksimal, lingkungan kerja yang bersih, kesehatan pegawai yang baik, pegawai berpakaian rapi dan sopan sehingga nyaman untuk dipandang. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pada UPT Puskesmas Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara berkaitan dengan penampilan pegawai sudah baik pegawainya berpakaian rapi dan sopan. Karena penampilan berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik. Selain itu, Kondisi alat penunjang dalam keadaan cukup baik. Di karenakan ketersediaan fasilitas fisik pada UPT Puskesmas Babirik masih kurang memadai karena masih terdapat kekurangan seperti kursi tunggu pasien, ruangan yang sempit dan peralatan kerja/kesehatan yang masih kurang. Secara keseluruhan, pelayanan di UPT Puskesmas Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara telah berusaha memenuhi kualitas yang diharapkan. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Karena untuk mencapai usaha pemberian pelayanan yang baik oleh penyedia layanan harus didukung oleh fasilitas fisik maupun non fisik (Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Pasolong, 2017:155).

Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan adalah hal terpenting dalam mengukur suatu kualitas pelayanan. Kehandalan untuk di percaya sebagai suatu penunjang di dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan pada UPT Puskesmas Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara Tetapi Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan masih kurang disiplin dalam tingkat kehadirannya karena masih ada pegawai yang datang terlambat sehingga pekerjaannya kurang maksimal dalam pelayanannya untuk pasien dikarenakan tempat tinggal yang cukup jauh sehingga datang kepuskesmas tidak tepat waktu. Selain itu, untuk ketelitian/ kejelasan petugas apotek dalam memberikan obat sudah baik serta teliti terhadap obat yang diberikan kepada masyarakat/ pasien dengan memberikan penjelasan kepada setiap pasien yang datang mengambil obat sesuai keluhannya agar masyarakat/ pasien mengerti.

Ketanggapan (*Responsivess*)

Ketanggapan dalam pelayanan merujuk pada sikap cepat dan responsif dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan serta menyelesaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Ketepatan dalam pelayanan mencerminkan kemampuan berpikir dan bertindak pegawai dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Kualitas pelayanan yang baik ditunjukkan melalui kemampuan pegawai dalam memberikan layanan yang memuaskan dan sesuai dengan harapan pasien. Oleh karena itu, setiap pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan yang ideal, di mana pengguna layanan akan merasa lebih puas ketika proses pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhannya. Di UPT Puskesmas Kecamatan Babirik, Kabupaten Hulu Sungai Utara, ketanggapan dalam pelayanan belum sepenuhnya optimal. Pada poli umum, pelayanan masih terhambat karena keterbatasan tenaga medis, dengan hanya dua orang dokter umum yang tersedia. Sementara itu, pelayanan di poli gigi juga belum maksimal akibat belum tersedianya dokter gigi, sehingga menghambat proses pelayanan. Selain itu, responsivitas tenaga kesehatan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Puskesmas harus memiliki pegawai yang sigap

dalam menanggapi kritik, saran, dan aspirasi masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Namun, di UPT Puskesmas Kecamatan Babirik, responsivitas pegawai masih kurang memadai. Beberapa petugas dinilai kurang tanggap terhadap keluhan pasien dan kurang peduli dalam memberikan pelayanan, yang berakibat pada ketidakpuasan pasien terhadap layanan yang diterima.

Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan dalam pelayanan mencerminkan kemampuan pegawai dalam bersikap sopan, dapat dipercaya, serta memberikan rasa aman dari risiko dan keraguan bagi pengguna layanan. Jaminan juga berfungsi sebagai perlindungan bagi masyarakat untuk mengurangi potensi gangguan dalam kehidupan mereka. Bagi pasien yang menggunakan layanan kesehatan, kepastian biaya menjadi faktor penting dalam proses berobat. Di UPT Puskesmas Kecamatan Babirik, Kabupaten Hulu Sungai Utara, jaminan kepastian biaya telah diterapkan dengan baik. Biaya pelayanan sudah dirinci secara jelas dan dipajang di ruang pendaftaran, sehingga pasien dapat mengetahui besaran biaya yang harus dikeluarkan. Selain itu, pasien juga diwajibkan membawa persyaratan yang lengkap untuk mempermudah proses pelayanan. Selain kepastian biaya, sikap ramah dan sopan santun dari petugas pelayanan juga sangat berpengaruh terhadap pengalaman pasien. Pelayanan yang diberikan dengan keramahan dan kesopanan akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Orang yang ramah adalah mereka yang tanggap terhadap kebutuhan orang lain. Berdasarkan observasi, dapat disimpulkan bahwa pegawai di Puskesmas Babirik telah memberikan pelayanan yang baik dengan sikap ramah dan bahasa yang santun kepada setiap pasien maupun masyarakat yang memiliki kepentingan lain di puskesmas.

Empati (*Empathy*)

Ketegasan pegawai dalam memberikan pelayanan merupakan faktor pendukung utama dalam menjalankan pelayanan di UPT Puskesmas Kecamatan Babirik, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pegawai menunjukkan sikap tegas terhadap pasien atau masyarakat yang tidak membawa kartu berobat secara lengkap, guna memastikan prosedur pelayanan berjalan dengan tertib dan sesuai aturan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di UPT Puskesmas Kecamatan Babirik :

1. Sarana dan Prasarana

Fasilitas fisik dan prasarana berperan penting dalam menunjang proses pelayanan. Namun, masih terdapat kekurangan dalam berbagai aspek, seperti kursi tunggu pasien yang terbatas, alat transportasi yang tidak memadai, kurangnya pendingin ruangan (AC), serta minimnya fasilitas pengelolaan sampah dan gudang penyimpanan peralatan medis. Keterbatasan ini berdampak pada kenyamanan dan efektivitas pelayanan bagi masyarakat.

2. Kedisiplinan Pegawai

Kedisiplinan pegawai merupakan faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan kesehatan. Sikap disiplin dalam mematuhi aturan dan norma kerja mencerminkan tanggung jawab pegawai terhadap tugasnya. Kurangnya kedisiplinan, seperti keterlambatan hadir di tempat kerja, menyebabkan hambatan dalam pelayanan yang seharusnya cepat dan tepat waktu. Akibatnya, pasien merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan.

3. Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan

Masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, dan bertanggung jawab, dengan komunikasi yang jelas dan mudah dipahami. Namun, kurangnya kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas berdampak pada keterlambatan proses pelayanan, yang akhirnya menghambat kepuasan pasien.

Upaya Mengatasi Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

1. Peningkatan Sarana dan Prasarana

Puskesmas perlu meningkatkan fasilitas pelayanan dengan menambah sarana dan prasarana yang dibutuhkan, seperti kursi tunggu, alat transportasi, pendingin ruangan, serta fasilitas pendukung lainnya. Hal ini bertujuan agar pelayanan dapat berjalan dengan lebih baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

2. Peningkatan Disiplin Pegawai

Upaya peningkatan disiplin tenaga kesehatan sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Puskesmas dapat menerapkan aturan yang lebih ketat, memberikan motivasi, serta membangun kesadaran pegawai untuk lebih bertanggung jawab dalam menjalankan tugas mereka, baik secara individu maupun dalam tim.

3. Meningkatkan Kecepatan dan Ketepatan Waktu Pelayanan

Untuk menghindari keterlambatan dalam pelayanan, puskesmas perlu menambah tenaga kerja yang memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai atau memberikan pelatihan kepada pegawai guna meningkatkan keterampilan mereka. Dengan begitu, pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan tepat waktu, sesuai dengan harapan masyarakat.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan pada UPT Puskesmas Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kurang optimal dilihat dari aspek ketampakan fisik (tangibles) fasilitas fisik masih kurang baik, dikarenakan kursi tunggu pasien masih kurang, ruang pelayanan masih sempit dan peralatan kerja/kesehatan masih kurang. Aspek kehandalan (reliability) untuk dipercaya masih kurang baik karena masih ada sebagian pegawai yang kurang disiplin dan datang terlambat dalam memberikan pelayanan sehingga membuat pasien/masyarakat menunggu untuk diberikan pelayanan. Aspek ketanggapan (responsiveness) dalam indikator kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan masih belum baik dikarenakan kurangnya tenaga yang tersedia serta adanya kendala dari pasiennya sendiri yang tidak membawa kartu berobat sehingga pelayanan yang cepat masih belum bisa dicapai. Aspek jaminan (assurance) kepastian biaya dalam pelayanan sudah baik karena sudah ada biaya pelayanan yang terperinci secara jelas dan terpasang diruang pendaftaran. Selanjutnya keramahan atau sopan santun pegawai sudah baik terhadap masyarakat/pasien yang ingin berobat ataupun masyarakat yang mempunyai kepentingan lain di puskesmas. Aspek empati (empathy) ketegasan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik karena pegawai bersikap tegas dalam memberikan pelayanan kepada pasien/ masyarakat yang kurang lengkap dalam membawa kartu berobat. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada UPT Puskesmas Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara, Pertama, kurangnya fasilitas fisik, Kedua, kedisiplinan pegawai dalam datang tepat waktu masih kurang membuat pasien yang ingin berobat harus menunggu. Ketiga, kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan yang terkadang masih ada keterlambatan, karena disiplin pegawai yang kurang sehingga hal itu mempengaruhi kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberi pelayanan. Dan Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan pada UPT Puskesmas Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan maka upaya yang diambil yaitu Pertama, menambahkan sarana dan prasarana yang belum cukup memadai. Kedua, meningkatkan kedisiplinan pegawai dengan memberikan arahan dan bimbingan dari kepala puskesmas kepada para pegawai yang kurang disiplin agar menerapkan sistem pelayanan kerja yang baik. Ketiga, meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan dengan menambahkan tenaga kerja yang sesuai kualifikasi pendidikannya

atau melakukan pelatihan keterampilan tenaga kerja agar kedisiplinan pegawai yang mengakibatkan kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan tidak terhambat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2009. *Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*
- Anonim, 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*
- Budiarto. 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang*. Makassar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Cv Pustaka Setia
- Pasolong, Harbani. 2017. *Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rakhmad. 2018. *Administrasi dan Akuntabilitas Publik*. Yogyakarta: Andi
- Santosa, Pandji. 2017. *Administrasi Publik*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Tim Penyusun. 2020. *Pedoman Penyusun dan Penulisan Skripsi*. Amuntai: STIA Amuntai
- Wiyati, Riini. 2013. *Kualitas Pelayanan di Puskesmas Cangkringan Sliman Yogyakarta*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- <https://aepnurulhidayat.wordpress.com/2016/03/06/pengertian-puskesmas/amp/> (diakses pada 03 Juni 2016)
- <http://adityolaksono26.blogspot.com/2015/03/pengertian-pelayanan-dan-faktor-faktor.html?m=1> (diakses pada 10 Maret 2015)
- <https://www.lenterabisnis.com/pengertian-kualitas-pelayanan> (diakses pada 16 Oktober 2017)
- http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian_pelayanan.html?m=1 (diakses pada 07 Maret 2015)
- <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-kualitas/> (diakses pada 11 Desember 2019)