

[1]P-ISSN: 1412-3746
E-ISSN: 2549-6557

**JURNAL KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO**
Volume 21. No.2, September 2022



Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngemplak Simongan

Marsandra Febriana Widya Winani¹, Laura Nadia Najwa², Ririn Nurmandhani, S.KM, M.Kes³, Rida Indriyani, S.Farm, Apt⁴

¹Faculty of Health Science, Universitas Dian Nuswantoro, Jl. Imam Bonjol No.207, Semarang 50241, Central Java, Indonesia

**Corresponding Author :*

Received :

Accepted :

Available online by :

Abstract . Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan yang bermutu dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan karena mencerminkan kesesuaian antara harapan dan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di UPTD Puskesmas Ngemplak Simongan Kota Semarang berdasarkan pendekatan SERVQUAL. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain observasional deskriptif menggunakan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna layanan Puskesmas Ngemplak Simongan pada periode Januari hingga November 2025, dengan jumlah responden sebanyak 2.199 orang. Data yang digunakan merupakan data sekunder yang bersumber dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui inovasi GEMATI (Gerakan Masyarakat Menilai Tingkat Kepuasan). Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan Peraturan KemenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 dan dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi assurance (88,72%), tangible (87,95%), dan empathy (86,40%). Sementara itu, dimensi reliability (62,35%) dan responsiveness (62,12%) menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah dengan proporsi ketidakpuasan yang masih cukup tinggi. Secara keseluruhan, kategori SERVQUAL menunjukkan bahwa 53,34% responden merasa puas dan 46,66% merasa tidak puas terhadap mutu pelayanan. Kesimpulannya, meskipun sebagian besar pasien menyatakan puas, masih terdapat kesenjangan mutu pelayanan yang perlu diperbaiki, khususnya pada aspek keandalan dan daya tanggap pelayanan, guna meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Keywords: Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, SERVQUAL, Survei Kepuasan Masyarakat, Puskesmas

Abstract . Community health centers (Puskesmas) as first-level health care facilities have a strategic role in providing quality services and oriented towards public satisfaction. Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of health services because it reflects the match between patient expectations and perceptions of the services received. This study aims to analyze the level of patient satisfaction with the quality of services at the UPTD Ngemplak Simongan Community Health Center in Semarang City based on the SERVQUAL approach. This study is a quantitative study with a descriptive observational design using a cross-sectional approach. The study population was all users of Ngemplak Simongan Community Health Center services from January to November 2025, with a total of 2,199 respondents. The data used are secondary data sourced from the Community Satisfaction Survey (SKM) through the GEMATI (Community Movement to Assess Satisfaction Level) innovation. The research instrument was a structured questionnaire compiled based on the Regulation of the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017 and analyzed using five SERVQUAL dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that the highest levels of satisfaction were found in the assurance (88.72%), tangible (87.95%), and empathy (86.40%) dimensions. Meanwhile, the reliability (62.35%) and responsiveness (62.12%) dimensions showed lower levels of satisfaction, with a relatively high proportion of dissatisfaction. Overall, the SERVQUAL category showed that 53.34% of respondents were satisfied and 46.66% were dissatisfied with the quality of

service. In conclusion, although the majority of patients expressed satisfaction, there are still gaps in service quality that need to be addressed, particularly in the aspects of reliability and responsiveness of service, to improve overall patient satisfaction.

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL, Community Satisfaction Survey, Community Health Center

PENDAHULUAN

Berdasarkan UU No. 17 Tahun 2023 Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat, baik dalam upaya promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitative[1]. Selain itu, Puskesmas berkewajiban untuk secara berkelanjutan meningkatkan performa dan mutu pelayanannya. Upaya ini bertujuan memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi kebutuhan, aspirasi, dan ekspektasi masyarakat, tetapi juga mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal[2].

Kepuasan pasien merujuk pada persepsi pasien bahwa ekspektasi mereka telah terpenuhi, dengan pencapaian hasil optimal bagi setiap individu melalui layanan kesehatan yang mempertimbangkan kemampuan pasien dan keluarganya, serta memperhatikan kebutuhan keluarga, kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik, dan respons terhadap kebutuhan tersebut, sehingga mencapai kesinambungan maksimal antara kepuasan dan hasil[3]. Dalam rangka mengevaluasi tingkat kepuasan pasien, terdapat lima aspek penilaian untuk kualitas layanan kesehatan, yaitu Tangible (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati)[4].

Tangible berkaitan dengan daya tarik dari fasilitas fisik, peralatan, dan bahan yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Bukti-bukti fisik ini dapat menarik minat konsumen dalam memilih untuk menggunakan layanan dari perusahaan tersebut[5]. Keandalan merupakan salah satu faktor dalam pengukuran kualitas pelayanan di puskesmas. Keandalan menjadi faktor penting dalam pengukuran pelayanan di puskesmas yang dapat dilihat pada pelayanan kesehatan yang diberikan secara akurat dan tepat, berkinerja baik serta benar sejak awal pelayanan diberikan kepada pasien tanpa membuat kesalahan. Responsiveness menunjukkan kesediaan dan motivasi karyawan untuk membantu serta menyediakan layanan yang diperlukan oleh konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, khususnya tanpa penjelasan yang jelas, dapat menciptakan kesan negatif yang seharusnya dapat dihindari[7]. Assurance berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan yang mencakup sikap untuk menumbuhkan rasa percaya, keamanan, keyakinan pasien bahwa layanan dapat diberikan dengan baik. Sementara itu, Empathy merupakan memberikan perhatian yang jujur dan bersifat pribadi kepada pelanggan dengan upaya memahami keinginan mereka, di mana perusahaan diharapkan memiliki pemahaman serta pengetahuan mendalam tentang pelanggan, memahami kebutuhan spesifik mereka, dan menyediakan jam operasional yang sesuai dengan kenyamanan pelanggan[8].

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan instrumen yang digunakan instansi pelayanan publik untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan melalui pengukuran pendapat masyarakat secara kuantitatif dan kualitatif berdasarkan pengalaman menerima pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no 25 tahun 2004 Hasil IKM dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan agar selaras dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, dengan pelaksanaannya berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat[9].

Hasil survei IKM pada beberapa puskesmas di berbagai daerah menunjukkan bahwa sebagian besar puskesmas telah memperoleh nilai dalam kategori baik hingga sangat baik. Pada UPTD Puskesmas Sawit Boyolali memperoleh skor IKM sebesar 80,75% pada tahun 2022 lalu meningkat hingga 82,54% pada tahun 2024, peningkatan ini menunjukkan kepuasan pasien terhadap puskesmas di wilayah Boyolali dalam dua tahun terakhir dengan kategori baik[10]. Selain itu, di Puskesmas Karanganyar data Survei Kepuasan pelayanan umum menunjukkan nilai IKM di atas 80⁷, seperti Puskesmas Kalicacing di Salatiga dengan nilai 81,74 yang sering kali menunjukkan bahwa Masyarakat menilai layanan puskesmas di Salatiga cukup baik[11].

Puskesmas Ngemplak Simongan merupakan salah satu fasilitas tingkat pertama pada pelayanan kesehatan di wilayah Kota Semarang Jawa Tengah tidak terlepas dari tuntutan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat GEMATI (Gerakan Masyarakat Menilai Tingkat Kepuasan) secara rutin sebagai evaluasi pelayanan publik setiap triwulan. Data tersebut mencakup persepsi pasien dari berbagai aspek layanan aksesibilitas, profesionalitas tenaga kesehatan, hingga responsif

terhadap keluhan pasien. Namun demikian, pengukuran data mentah saja belum cukup untuk memahami aspek mana yang perlu diperbaiki dan bagaimana pengaruh selisih antara apa yang diharapkan pasien dengan realitas layanan yang diterima.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain observasional deskriptif menggunakan pendekatan *cross - sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien atau pengguna layanan yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Ngemplak Simongan pada bulan Januari 2025 hingga November 2025. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling* dengan rumus *random sampling* untuk memastikan setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi tersebut.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang bersumber dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui inovasi “GEMATI” (Gerakan Masyarakat Menilai Tingkat Kepuasan) di UPTD Puskesmas Ngemplak Simongan Kota Semarang. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang terdiri dari 18 butir pertanyaan. Pertanyaan tersebut disusun berdasarkan 9 domain utama pelayanan publik sesuai dengan peraturan KemenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 (Reformasi & Republik, 2017) yang meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan, kewajaran biaya, kesesuaian standar, kemampuan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kualitas sarana dan penanganan pengaduan pengguna layanan. Menggunakan skala likert 1-4 masing-masing yaitu tidak sesuai, kurang sesuai, sesuai, sangat sesuai.

HASIL

SERVQUAL	PUAS	TIDAK PUAS
Tangible (Bukti Fisik)	87,95 %	12,5 %
Reliability (Keandalan)	62,35 %	37,65 %
Responsiveness (Daya Tanggap)	62,12 %	37,88 %
Assurance (Jaminan)	88,72 %	11,28 %
Empathy (Empati)	86,40 %	13,60 %
Total	53,34 %	46,66%

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat dari 2199 responden, didapat hasil sebagai berikut :

Berdasarkan hasil diagram pie chart pada dimensi tangible, diketahui bahwa 87,95% responden menyatakan puas terhadap aspek bukti fisik pelayanan di Puskesmas, sementara 12,05% responden menyatakan tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan menilai sarana dan prasarana, ketersediaan informasi pelayanan, serta transparansi alur pelayanan di Puskesmas telah berjalan dengan baik dan mampu menunjang kenyamanan dalam menerima pelayanan kesehatan. Tingginya persentase kepuasan pada dimensi tangible mengindikasikan bahwa kondisi fisik fasilitas, kelengkapan media informasi, serta tampilan lingkungan pelayanan telah memenuhi harapan sebagian besar responden. Namun demikian, masih adanya responden yang menyatakan tidak puas menunjukkan bahwa perbaikan pada aspek tertentu, seperti pemeliharaan fasilitas atau kejelasan informasi pelayanan, tetap perlu dilakukan agar kualitas pelayanan dapat dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna layanan.

Berdasarkan hasil diagram pie chart pada dimensi reliability, diketahui bahwa 62,35% responden menyatakan puas, sedangkan 37,65% responden menyatakan tidak puas terhadap keandalan pelayanan Puskesmas. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai pelayanan telah diberikan secara konsisten dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Namun demikian, proporsi ketidakpuasan yang masih cukup besar mengindikasikan adanya permasalahan pada aspek tertentu, seperti kesesuaian persyaratan pelayanan, konsistensi pelaksanaan prosedur, atau ketepatan hasil pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa dimensi reliability masih memerlukan perhatian khusus melalui peningkatan pengawasan pelaksanaan standar operasional serta penguatan kompetensi petugas agar pelayanan dapat diberikan secara lebih andal dan merata

. Berdasarkan hasil diagram pie chart pada dimensi responsiveness, diketahui bahwa 62,12% responden menyatakan puas, sedangkan 37,88% responden menyatakan tidak puas terhadap daya tanggap pelayanan Puskesmas. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai petugas dan sistem pelayanan telah

cukup responsif dalam memberikan pelayanan, termasuk dalam hal kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, serta respons terhadap kebutuhan pengguna layanan. Namun demikian, proporsi ketidakpuasan yang masih cukup tinggi mengindikasikan bahwa kecepatan pelayanan dan penanganan pengaduan belum sepenuhnya dirasakan optimal oleh seluruh responden. Kondisi ini menunjukkan bahwa dimensi responsiveness masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya melalui perbaikan alur pelayanan, peningkatan kecepatan respon petugas, serta optimalisasi sistem pelayanan agar lebih sigap dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil diagram pie chart pada dimensi assurance, diketahui bahwa 88,72% responden menyatakan puas, sedangkan 11,28% responden menyatakan tidak puas terhadap jaminan pelayanan Puskesmas. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan, terutama terkait kewajaran biaya pelayanan, integritas dan sikap profesional petugas, serta tidak ditemukannya praktik pungutan liar, gratifikasi, maupun perantara tidak resmi. Tingginya persentase kepuasan pada dimensi assurance mengindikasikan bahwa aspek rasa aman dan kepastian pelayanan telah terbangun dengan baik. Meskipun demikian, masih adanya responden yang menyatakan tidak puas menunjukkan perlunya upaya berkelanjutan dalam menjaga transparansi dan konsistensi integritas pelayanan agar kepercayaan masyarakat dapat terus dipertahankan.

Berdasarkan hasil analisis pada dimensi empati, mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Sebanyak 86,40% responden berada pada kategori puas, sedangkan hanya 13,60% responden yang menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum persepsi masyarakat terhadap sikap empati petugas kesehatan sudah berada pada tingkat yang baik.

Tingginya tingkat kepuasan pada dimensi empati mengindikasikan bahwa petugas kesehatan dinilai mampu menunjukkan perhatian, kepedulian, kesopanan, serta kemampuan berkomunikasi yang baik kepada pasien. Empati merupakan salah satu komponen penting dalam mutu pelayanan karena berpengaruh langsung terhadap kenyamanan pasien, kepercayaan terhadap petugas, serta kemauan pasien untuk memanfaatkan kembali layanan kesehatan. Ketika pasien merasa dipahami dan diperlakukan secara manusiawi, mereka cenderung memiliki pengalaman pelayanan yang lebih positif.

Namun demikian, masih adanya 13,60% responden yang merasa tidak puas menunjukkan bahwa aspek empati belum sepenuhnya optimal dirasakan oleh seluruh pasien. Ketidakpuasan ini dapat disebabkan oleh perbedaan persepsi pasien, keterbatasan waktu petugas dalam melayani, beban kerja yang tinggi, atau variasi sikap individu petugas dalam berinteraksi dengan pasien. Oleh karena itu, meskipun secara umum tingkat empati sudah baik, peningkatan kualitas komunikasi interpersonal, keramahan, dan perhatian individual kepada pasien tetap perlu menjadi fokus perbaikan.

Berdasarkan hasil analisis kategori SERVQUAL secara keseluruhan, diketahui bahwa 53,34% responden menyatakan puas terhadap mutu pelayanan yang diterima, sedangkan 46,66% responden menyatakan tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas responden merasa puas, proporsi ketidakpuasan masih relatif besar dan hampir seimbang dengan tingkat kepuasan.

Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan seluruh pasien. Dalam kerangka SERVQUAL, kepuasan dipengaruhi oleh kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap lima dimensi mutu pelayanan, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Tingginya persentase responden yang tidak puas mengisyaratkan masih adanya gap pelayanan pada satu atau lebih dimensi tersebut.

Jika dibandingkan dengan hasil pada dimensi empati yang menunjukkan tingkat kepuasan sangat tinggi, maka dapat diduga bahwa ketidakpuasan dalam kategori SERVQUAL secara keseluruhan kemungkinan lebih banyak dipengaruhi oleh dimensi lain seperti bukti fisik sarana prasarana, waktu tunggu pelayanan, ketepatan prosedur, atau konsistensi pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sikap petugas sudah baik, aspek sistem dan fasilitas pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Dengan demikian, hasil ini menegaskan perlunya perbaikan mutu pelayanan secara komprehensif, tidak hanya pada aspek interpersonal, tetapi juga pada aspek teknis dan manajerial pelayanan kesehatan. Peningkatan sarana prasarana, penyesuaian alur pelayanan agar lebih efisien, serta penguatan standar operasional pelayanan diharapkan dapat meningkatkan persepsi kualitas pelayanan dan menurunkan tingkat ketidakpuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di UPTD Puskesmas Ngemplak Simongan menggunakan pendekatan SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa secara umum sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi **assurance**, **tangible**, dan **empathy**, yang menunjukkan bahwa pasien memiliki kepercayaan yang baik

terhadap profesionalisme petugas, merasa nyaman dengan sarana dan prasarana pelayanan, serta menilai sikap dan perhatian petugas kesehatan sudah cukup empatik.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dimensi **reliability** dan **responsiveness** masih memiliki proporsi ketidakpuasan yang relatif tinggi dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa keandalan pelayanan, konsistensi prosedur, ketepatan waktu, serta daya tanggap petugas terhadap kebutuhan dan keluhan pasien belum sepenuhnya memenuhi harapan seluruh pengguna layanan.

Secara keseluruhan, kategori SERVQUAL menunjukkan bahwa meskipun mayoritas responden merasa puas, persentase ketidakpuasan yang hampir seimbang mengisyaratkan masih adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan puskesmas. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan, khususnya pada aspek sistem dan manajerial pelayanan, seperti perbaikan alur pelayanan, peningkatan kecepatan dan ketepatan layanan, serta penguatan penerapan standar operasional prosedur. Dengan perbaikan tersebut, diharapkan tingkat kepuasan pasien dapat meningkat secara lebih merata dan kualitas pelayanan Puskesmas Ngemplak Simongan semakin optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Puskesmas Ngemplak Simongan dan Dinas Kesehatan Kota Semarang yang telah memberikan izin serta dukungan dalam penyediaan data yang digunakan dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian, baik secara langsung maupun tidak langsung.

REFERENCES

- [1] KEMENKES, "Puskesmas Fokus Wujudkan Masyarakat Hidup Sehat," <https://kemkes.go.id/id/puskesmas-fokus-wujudkan-masyarakat-hidup-sehat>.
- [2] S. E. Ginting, R. S. Santoso, and D. Rostyaningsih, "KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS REMBANG 1 Oleh," 2024.
- [3] M. R. Y. F. Sesrianty Vera, "Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan," 2019.
- [4] J. S. Effendi Kevin, "TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS MUTIARA TAHUN 2019," vol. Vol 3, No. 2, 2020.
- [5] S. Kamalina, I. Sumarni, P. Studi Administrasi Bisnis, S. Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong Komplek Stadion Olahraga Saraba Kawa Pembataan Tanjung-Tabalong Kalimantan Selatan, and I. Telp, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DILIHAT DARI ASPEK TANGIBLES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA INTAN TOUR DAN TRAVEL TANJUNG," vol. Vol 4, No. 1, 2021.
- [6] Y. A. Munthe and A. Rahmadsyah, "YAnalisis Pengaruh Responsiveness Dan Reliability Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Serasi Karya Motor Sumbul Kabupaten Dairi," 2025.
- [7] Suriyani Erna, "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA KAYU BAWANG KECAMATAN GAMBUT KABUPATEN BANJAR," vol. Vol 4, No.2, 2020.
- [8] D. Romadani, "ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DARI PELAYANAN PUSKESMAS LUBUK LANDAI KABUPATEN BUNGO," 2021.
- [9] Annita Fitri Fauziah, Hanugrah Ardy C. S, and Joko Santoso, "Hubungan Antara Waktu Tunggu dan Respon Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali," *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum dan Farmasi (JRIKUF)*, vol. 2, no. 3, pp. 95–104, Jul. 2024, doi: 10.57213/jrikuf.v2i3.283.
- [10] U. H. Sukamti Sri, "ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KALICACING KOTA SALATIGA," vol. Vol 8, No.15, 2021.