

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meminimalisir Keluhan Pasien Di Puskesmas Kebonsari

Analysis of Public Service Quality in Minimizing Patient Complaints at the Kebonsari Community Health Center

Sintia Nanda Nurul Khakiki¹, Ita Nurlita²

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: sintia.21029@mhs.unesa.ac.id

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: itanurlita@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini menganalisis tentang kualitas pelayanan publik dalam meminimalisir keluhan pasien di Puskesmas Kebonsari. Penulis memilih Puskesmas Kebonsari karena memiliki jumlah fasilitas kesehatan yang banyak, tetapi jumlah pengunjungnya sangat sedikit dibandingkan puskesmas lain. Selain itu didukung juga adanya banyak keluhan dari pasien yang berobat ke Puskesmas Kebonsari tersebut. Permasalahan yang diambil adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik dalam meminimalisir keluhan pasien di puskemas kebonsari dan faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam melaksanakan Pelayanan Publik di Puskesmas Kebonsari. Tujuan penelitian ini yaitu, pertama ntuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Puskesmas Kebonsari. Kedua, untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam melaksanakan pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini fokus pada teori "RATER" dengan 2 batasan masalah yaitu (1) pelayanan tidak tepat waktu dan (2) sikap pegawai saat memberikan pelayanan kepada pasien. yang masih kurang di puskesmas kebonsari. Sumber data penelitian ini berasal dari data primer dan sekunder dengan instrumen penelitian berupa peneliti, alat dokumentasi, dan pedoman wawancara. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi menggunakan teknik *purposive sampling*, hasilnya kemudian dikumpulkan, direduksi, disajikan, lalu ditarik kesimpulan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik di Puskesmas Kebonsari Surabaya belum sepenuhnya optimal disebabkan karena aspek teknis dan non teknis. Penulis menyarankan bahwa Puskesman Kebonsari perlu adanya perbaikan sistem dan prosedur pelayanan, penguatan komunikasi dan empati petugas, serta peningkatan pengawasan dan evaluasi internal.

Kata Kunci: Pelayanan publik, keluhan pasien, Puskesmas Kebonsari.

Abstrak

This study analyzes the quality of public services in minimizing patient complaints at the Kebonsari Community Health Center. The author chose the Kebonsari Community Health Center because it has a large number of health facilities, but the number of visitors is very small compared to other community health centers. In addition, there are also many complaints from patients who seek treatment at the Kebonsari Community Health Center. The issues addressed are: How does the quality of public services minimize patient complaints at the Kebonsari Community Health Center, and what factors hinder the implementation of public services at the Kebonsari Community Health Center? The objectives of this study are, first, to determine and analyze the quality of public services at the Kebonsari Community Health Center. Second, to determine the factors that hinder the implementation of public services. The research method used is a qualitative research method with a descriptive approach. This study focuses on the "RATER" theory with two problem limitations, namely (1) untimely service and (2) employee attitudes when providing services to patients, which are still lacking at the Kebonsari Community Health Center. The data sources for this study came from primary and secondary data with research instruments in the form of researchers, documentation tools, and interview guidelines. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation using purposive sampling techniques. The results were then collected, reduced, presented, and conclusions were drawn. The results of this study indicate that the quality of public services at the Kebonsari Community Health Center in Surabaya is not yet optimal due to technical and non-technical aspects. The author suggests that the Kebonsari Community Health Center needs to improve its service systems and procedures, strengthen communication and empathy among staff, and enhance internal supervision and evaluation.

Keywords: public services, patient complaints, Kebonsari Community Health Center.

Pendahuluan

Kesehatan merupakan aspek fundamental yang mencerminkan tingkat kesejahteraan masyarakat dan menjadi prasyarat utama bagi kemajuan sosial. Oleh karena itu, pemerintah pusat dan daerah memiliki tanggung jawab strategis dalam menyediakan pelayanan kesehatan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang bermutu tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas, tetapi juga oleh kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi dan melampaui ekspektasi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting sebagai garda terdepan dalam pembangunan kesehatan masyarakat. Puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, adil, dan humanis melalui upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Kualitas pelayanan di puskesmas menjadi salah satu indikator kinerja pemerintah, karena masyarakat secara langsung menilai keberhasilan pelayanan melalui pengalaman yang mereka rasakan.

Kota Surabaya sebagai kota dengan jumlah penduduk terbesar di Jawa Timur memiliki 63 puskesmas yang tersebar di berbagai wilayah. Banyaknya fasilitas

kesehatan tersebut seharusnya diiringi dengan kualitas pelayanan yang optimal. Namun, data menunjukkan adanya ketimpangan antara jumlah fasilitas dan tingkat kunjungan pasien. Salah satunya terjadi di Puskesmas Kebonsari, Kecamatan Jambangan, yang memiliki fasilitas kesehatan relatif banyak, tetapi jumlah pengunjung lebih rendah dibandingkan puskesmas lain dengan fasilitas serupa atau bahkan lebih sedikit.

Tabel 1
Data Jumlah Fasilitas Kesehatan dan Jumlah Pengunjung Puskesmas di Surabaya Selatan per-Januari 2025

No	Puskesmas	Kecamatan	Jumlah Fasilitas Kesehatan	Jumlah Pengunjung
1	Puskesmas Wonokromo	Wonokromo	18	7832
2	Puskesmas Kebonsari	Jambangan	11	4417
3	Puskesmas Dukuh Kupang	Dukuh Pakis	11	7705
4	Puskesmas Banyu Urip	Sawahan	9	7338
5	Puskesmas Siwalankerto	Wonocolo	7	5853
6	Puskesmas Pakis	Sawahan	5	5143

Sumber: Diolah sendiri oleh Penulis, diambil dari data Satu Data Surabaya 2025

Rendahnya jumlah kunjungan di Puskesmas Kebonsari diduga berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang belum optimal. Hal ini tercermin dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui ulasan daring, terutama terkait lamanya waktu tunggu pelayanan, ketidakakuratan waktu kehadiran tenaga medis, serta sikap petugas yang kurang ramah dan tidak komunikatif. Selain itu, terdapat keluhan mengenai tindakan medis yang dianggap kurang profesional dan tidak sesuai dengan standar etika pelayanan kesehatan, yang berdampak pada menurunnya kepuasan dan kepercayaan pasien.

Berbagai keluhan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan publik di Puskesmas Kebonsari tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyangkut aspek sikap, etika, dan manajemen pelayanan. Kondisi ini berpotensi menurunkan efektivitas puskesmas dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia layanan kesehatan dasar bagi masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk meneliti lebih lanjut tentang kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang menghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Kebonsari.

Penelitian yang dilakukan oleh (Safitri & Suhendar, 2025) dengan judul "Analisis Kualitas pelayanan Publik Di Puskesmas PasirJati Ujung Berung Kota Bandung" menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Pasirjati Ujungberung Kota Bandung masih kurang baik karena masyarakat masih kurang

puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Puskesmas Tersebut. (Ikhsan & Isbandono, 2025) melakukan penelitian serupa terkait "Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya". Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai di puskesmas tersebut sangat kurang memuaskan.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam meminimalisir keluhan pasien di Puskesmas Kebonsari. Penelitian ini berlokasi di Puskesmas Kebonsari Jl. Kebonsari Manunggal No. 30-32, Kelurahan Kebonsari, Kecamatan Jambangan, Surabaya. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Oktober-Desember 2025. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara dengan narasumber Kepala Puskesmas Kebonsari, Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis Puskesmas Kebonsari, serta 5 Pasien Puskesmas Kebonsari. Sedangkan data sekunder yang digunakan bersumber dari Peraturan Perundang-Undangan Nomor 25 Tahun 2009 terkait dengan "Pelayanan Publik" dan Teori RATER dengan lima indikator, *Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan penulis dengan cara mengamati bagaimana kualitas pelayanan publik di Puskesmas Kebonsari. Wawancara dilakukan dengan narasumber penting yang terdiri dari petugas dan beberapa pasien di Puskesmas Kebonsari guna mendapatkan data akurat dan terpercaya dari berbagai pihak. Sedangkan dokumentasi dilakukan melalui gambar dan ulasan masyarakat melalui Google Maps yang mengungkapkan bagaimana kualitas pelayanan publik di Puskesmas Kebonsari. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis secara kualitatif melalui 4 tahapan, yaitu: (1) pengumpulan data; (2) Reduksi Data; (3) Penyajian Data; dan (4) Penarik Kesimpulan/Verifikasi Data.

Hasil dan Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan dalam meminimalisir keluhan pasien di Puskemas Kebonsari

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya meminimalisir keluhan pasien dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan teori kualitas layanan RATER (*Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability*) menurut Ellys (2021). Penilaian kualitas pelayanan diperoleh melalui hasil wawancara dan observasi sebagai berikut:

1) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sigap

terhadap kebutuhan serta keluhan pasien. Dalam konteks Puskesmas Kebonsari Surabaya, daya tanggap terlihat pada pelayanan pendaftaran dan rekam medis yang segera melayani pasien, merespons keluhan yang disampaikan, serta memberikan informasi terkait alur pelayanan secara jelas dan terarah.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2021), daya tanggap tercermin dari kesiapan petugas dalam memberikan bantuan segera ketika pasien sangat membutuhkan. Hasil wawancara menunjukkan adanya kebijakan dan dukungan manajerial untuk memperkuat daya tanggap pelayanan melalui penerapan sistem antrean elektronik, penempatan petugas *front office*, serta penyediaan sarana pengaduan berupa kotak saran dan layanan WhatsApp. Pandangan pasien turut memperkuat temuan ini, di mana sebagian besar pasien menilai petugas cukup responsif, ramah, dan sigap dalam membantu, khususnya pada kondisi mendesak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi *responsiveness* di Puskesmas Kebonsari Surabaya telah diterapkan dengan baik sesuai teori Lovelock dan Wirtz (2021), namun belum maksimal.

2) Assurance (Jaminan)

Assurance atau jaminan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan pasien terhadap kemampuan serta profesionalisme petugas kesehatan. Jaminan pelayanan mencakup pengetahuan dan keterampilan petugas pendaftaran dan rekam medis, kejelasan informasi yang diberikan, sikap sopan dan ramah, serta kepastian bahwa pelayanan dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur dan peraturan yang berlaku.

Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2020), *assurance* menggambarkan sejauh mana penyedia layanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan melalui kompetensi, sikap profesional, dan komunikasi yang meyakinkan. Hal ini diperkuat oleh Lovelock dan Wirtz (2021) yang menekankan bahwa jaminan juga mencakup kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman secara psikologis kepada pasien. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa jaminan kualitas pelayanan di Puskesmas Kebonsari Surabaya belum diterapkan secara konsisten, sehingga perlu adanya peningkatan dalam pelatihan, pembinaan, sertifikasi, serta pengawasan dan evaluasi berkala bagi petugas puskesmas.

3) Tangible (Bukti Fisik)

Tangible atau bukti fisik merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kondisi fasilitas fisik, peralatan, penampilan petugas, serta sarana komunikasi yang digunakan dalam proses pelayanan. Menurut Tjiptono (2020), dimensi tangible memiliki peran penting dalam membentuk

persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, terutama pada sektor pelayanan publik dan kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, fasilitas fisik di Puskesmas Kebonsari Surabaya dinilai telah memenuhi standar pelayanan yang memadai. Fasilitas rawat jalan dan rawat inap tersedia dengan cukup lengkap, ruang tunggu dilengkapi dengan AC, serta sistem antrean yang tertata dengan baik sehingga memberikan kenyamanan bagi pasien. Peralatan medis seperti tensimeter, stetoskop, dan alat penunjang lainnya tersedia dan dapat digunakan secara optimal.

Selain itu, pemeliharaan fasilitas dilakukan secara rutin setiap bulan untuk menjaga kondisi dan fungsi sarana prasarana. Meskipun perbaikan besar masih bergantung pada ketersediaan anggaran, secara umum pasien menilai bahwa fasilitas fisik yang tersedia telah mendukung kelancaran dan kenyamanan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *tangible* di Puskesmas Kebonsari Surabaya telah diterapkan dengan baik.

4) *Empathy* (Empati)

Empati merupakan sikap perhatian, kepedulian, dan kemampuan petugas dalam memahami kondisi serta kebutuhan pasien secara manusiawi. Menurut Zeithaml, Bitner, dan Grempler (2020), empati mencakup perhatian personal dan upaya memahami kebutuhan pelanggan secara mendalam. Lovelock dan Wirtz (2021) menambahkan bahwa empati tercermin dari kemampuan petugas dalam memberikan perlakuan yang hangat dan manusiawi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa empati di Puskesmas Kebonsari Surabaya telah diterapkan melalui pembinaan terstruktur, seperti briefing harian dan pelatihan komunikasi, namun tidak semua petugas menunjukkan sikap ramah, sabar, serta peduli terhadap pasien, terutama lansia, ibu hamil, dan pasien yang menunggu lama. Hal ini membuat pasien merasa kurang dihargai dan diperhatikan.

5) *Reliability* (Keandalan)

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan pelayanan dalam memberikan layanan yang konsisten, akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Menurut Zeithaml dkk. (2020), *reliability* adalah kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara konsisten dan bebas dari kesalahan. Dimensi ini menekankan stabilitas kinerja dan kepastian kualitas pelayanan dari waktu ke waktu.

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan pendaftaran dan rekam medis di Puskesmas Kebonsari Surabaya telah dilaksanakan sesuai SOP, jadwal pelayanan, dan pembagian tugas yang jelas. Ketepatan pelayanan dijaga melalui pencatatan yang teliti, pengecekan alat secara rutin, serta

pengawasan dan evaluasi berkala. Meskipun masih terdapat kendala antrean pada waktu tertentu akibat tingginya jumlah pasien, berbagai upaya perbaikan terus dilakukan, seperti penerapan pendaftaran online dan monitoring keluhan pasien. Secara umum, pasien menilai pelayanan cukup andal dan sesuai dengan harapan.

2. Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan Pelayanan di Puskesmas Kebonsari

1) Faktor Kemampuan Sumber Daya Manusia

Faktor sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas dan efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kebonsari. Ketersediaan dan kemampuan tenaga medis, seperti dokter, perawat, bidan, dan tenaga kesehatan lainnya, sangat memengaruhi kelancaran dan mutu pelayanan yang diterima pasien. Kurangnya jumlah tenaga medis atau keterbatasan kompetensi dapat menghambat pemberian pelayanan yang optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan temuan di lapangan, masih terdapat tenaga medis yang memiliki keterbatasan dalam pengetahuan dan keterampilan, sehingga menimbulkan keluhan dari pasien. Contohnya, penanganan ibu hamil yang menimbulkan rasa sakit berlebihan saat pemeriksaan, serta tindakan di poli gigi yang kurang optimal karena masih adanya sisa gigi setelah pencabutan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia menjadi faktor penghambat utama pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan pembinaan berkelanjutan sangat diperlukan untuk meminimalisir keluhan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan.

2) Faktor Sistem, Prosedur, dan Aturan

Sistem, prosedur, dan aturan pelayanan di Puskesmas Kebonsari turut memengaruhi efektivitas pelaksanaan pelayanan kesehatan. Salah satu kendala yang sering muncul adalah penerapan sistem pendaftaran online yang belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat. Sebagian pasien, khususnya lansia, mengalami kesulitan dalam mengakses internet dan menggunakan aplikasi pendaftaran, sehingga memicu keluhan dan keterlambatan pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan terhadap sistem dan prosedur yang diterapkan. Pengumpulan umpan balik dari pasien dan petugas serta penyesuaian sistem dengan kondisi masyarakat menjadi langkah penting untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Dengan sistem dan prosedur yang lebih adaptif, Puskesmas Kebonsari diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

3) Faktor Sarana dan Prasarana

Faktor sarana dan prasarana juga menjadi salah satu penghambat dalam pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Kebonsari, khususnya terkait dimensi *tangible* dan *responsiveness*. Hasil observasi menunjukkan bahwa keterbatasan ruang tunggu menyebabkan kondisi yang kurang nyaman, karena tidak sebanding dengan jumlah pasien yang datang untuk berobat. Sarana dan prasarana pelayanan memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran dan kenyamanan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan dan pemeliharaan fasilitas yang memadai perlu menjadi perhatian agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal. Dengan sarana dan prasarana yang sesuai, Puskesmas Kebonsari dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan rasa nyaman dan aman bagi masyarakat.

Penutup

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Puskesmas Kebonsari Surabaya belum sepenuhnya optimal, terutama terkait ketepatan waktu pelayanan, keterlambatan kedatangan dokter, sistem pendaftaran online, serta kualitas interaksi petugas dengan pasien. Ditinjau dari teori kualitas layanan RATER (*Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability*) menurut Ellys (2021), pelayanan menunjukkan daya tanggap yang cukup baik melalui respons petugas dan dukungan sistem antrean, jaminan pelayanan yang tercermin dari kompetensi dan profesionalisme petugas, serta bukti fisik berupa fasilitas dan lingkungan yang relatif memadai. Empati petugas juga telah diterapkan dengan baik melalui sikap ramah dan perhatian terhadap pasien. Sementara itu, keandalan pelayanan masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam pengelolaan jadwal dan antrean. Adapun faktor penghambat pelayanan meliputi keterbatasan kemampuan sumber daya manusia, kendala sistem dan prosedur pendaftaran, serta keterbatasan sarana dan prasarana, terutama ruang tunggu pasien.

Puskesmas Kebonsari Surabaya perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan melalui penguatan kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia, penyesuaian jumlah petugas pada jam sibuk, serta peningkatan sikap empati dan komunikasi petugas terhadap pasien. Selain itu, perlu dilakukan perbaikan sistem pelayanan, khususnya penjadwalan dokter dan sosialisasi pendaftaran online agar lebih mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Peningkatan dan penataan sarana dan prasarana, terutama ruang tunggu, juga perlu menjadi perhatian utama guna mendukung kenyamanan dan kelancaran pelayanan kesehatan serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Referensi

- Azizah, A., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (2023). Efektivitas Program Aplikasi Salaman dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 389–408.

- Hasan, M., Alfarizi, J., Candra Brata, K., & Supianto, A. A. (2021). Pembangunan Sistem Informasi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Kesehatan Orang Dalam Gangguan Jiwa (ODGJ) berbasis Web dengan Metode Waterfall. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(8), 3568–3577. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Ikhsani, Bahtiar, and Prasetyo Isbandono. 2025. "NGAGEL REJO KOTA SURABAYA ANALYSIS OF HEALTH QUALITY SERVICES AT NGAGEL REJO COMMUNITY HEALTH CENTER , SURABAYA CITY." 3:273–85.
- Juprianto Tandi Belopa, Dina Ramba, & Rati Pundissing. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Lembang Sa'tandung Tana Toraja. *MENAWAN :Jurnal Riset Dan Publikasi Ilmu Ekonomi*, 1(6), 68–80. <https://doi.org/10.61132/menawan.v1i6.69>
- Keuangan, D. L., Keuangan, I., Digital, L., Usaha, K., Kecil, M., & Sumenep, K. (2024). *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*. 6, 2266–2282. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i11.3517>
- Laily, Y.M., & Utami, D.A. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Layanan Informasi di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Negara*. 28(1).
- Moleong, L. J. (2021). Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.
- Nella, R., & Widiyarta, A. (2024). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Kebonsari Melalui Pelaksanaan PEKPPP Optimizing The Quality Of Public Services At The Kebonsari Puskesmas Through The Implementation Of PEKPPP. *Jurnal Administrasi Publik*, XX(1), 128–151. <https://doi.org/10.52316/jap.v20i1.292>
- Sharfina Hajar, Alqarni Wais, S.I.P., M.A. Rassanjani Saddam , S.I.P., M. S. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Aceh Besar Terhadap Aspek Infrastruktur Jalan. *Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, 8(2), 1–10.
- Sri Rahayu, N., Solihat, Y., & Priyanti, E. (2021). Efektivitas Dinas Tata Ruang Dan Permukiman Dalam Program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni Kabupaten Purwakarta (Studi Kasus Rumah Tidak Layak Huni Di Desa Cibening Kabupaten Purwakarta). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 77–90.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.*