

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN POSYANDU BOUGENVILLE DESA SUKOREJO KECAMATAN WIDODAREN KABUPATEN NGAWI

Mufidatul Laila Mufassaroh<sup>1</sup>; Jumiyanto Widodo<sup>2</sup>

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret  
Surakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email : mufidatullailamufassaroh@gmail.com<sup>1</sup>; j\_widodo@fkip.uns.ac.id<sup>2</sup>

## ABSTRACT

*This scientific article contains research on service quality at Posyandu Bougenville, Sukorejo Village, Widodaren District, Ngawi Regency, which aims to find out how to describe the quality of service at Posyandu Bougenville. Posyandu is a health care forum carried out from, by and for the community which is guided by local health workers and aims to improve the quality of children's health. This study used a qualitative descriptive method with research instruments used by direct observation and interviews with Posyandu cadres and the community, especially mothers who visit Posyandu Bougenville, Sukorejo Village, Widodaren District, Ngawi Regency every month. The results showed that the health services at Posyandu Bougenville, Sukorejo Village, Widodaren District, Ngawi Regency were good enough. However, to further optimize the already good service, there needs to be support from many parties, one of which is support from the government as the highest institution both financially, facilities and infrastructure, as well as cadre development.*

**Keywords:** Public Services, Health Services, Posyandu

## ABSTRAK

Artikel ilmiah ini berisi tentang penelitian kualitas pelayanan di Posyandu Bougenville Desa Sukorejo, Kecamatan Widodaren, Kabupaten Ngawi, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran kualitas pelayanan di Posyandu Bougenville. Posyandu merupakan suatu wadah pemeliharaan kesehatan yang dilakukan dari, oleh dan untuk masyarakat yang dipandu oleh petugas kesehatan setempat dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas kesehatan anak. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan instrumen penelitian yang digunakan dengan cara observasi secara langsung dan wawancara kepada kader Posyandu dan masyarakat khususnya ibu-ibu yang setiap bulannya mendatangi Posyandu Bougenville Desa Sukorejo, Kecamatan Widodaren, Kabupaten Ngawi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Posyandu Bougenville Desa Sukorejo, Kecamatan Widodaren, Kabupaten Ngawi sudah cukup baik. Akan tetapi, untuk lebih mengoptimalkan pelayanan yang sudah baik tersebut maka perlu adanya dukungan dari banyak pihak, salah satunya adalah dukungan dari pemerintah sebagai institusi tertinggi baik secara finansial, sarana dan prasarana, serta pembinaan kader.

**Kata kunci:** Pelayanan Publik, Pelayanan Kesehatan, Posyandu

## I. PENDAHULUAN

Definisi kualitas menurut Feigenbaum (1991) Kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi *marketing, engineering, manufacture, dan maintenance*, dimana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Sedangkan dalam perspektif *Total Quality Management (TQM)*, kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Dari kedua definisi kualitas tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas merupakan suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang, atau instansi, atau organisasi dalam rangka mewujudkan harapan pelanggan atau masyarakat yang dilayani sehingga mereka merasa puas.

Menurut Moenir (2000:26-27) pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode

tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan menurut Mahmudi (2010:223), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik menurut kedua pendapat tersebut dapat didefinisikan sebagai suatu aktifitas atau kegiatan dari organisasi atau instansi untuk memberikan layanan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka mewujudkan tujuan tertentu. Sedangkan kriteria pelayanan publik yang baik atau profesional yaitu meliputi: ramah (komunikatif), responsif, proaktif, konfirmasi, dan tindak lanjut.

Urgensitas penelitian ini adalah bagaimana kondisi serta kualitas yang terjadi di Posyandu Bougenville Desa Sukorejo, Kecamatan Widodaren, Kabupaten Ngawi. Posyand sebagai wadah kesehatan masyarakat untuk dapat meningkatkan kualitas esehatan anak. Penelitian ini juga dilakukan supaya posyandu tersebut dapat mengoptimalkan pelayanan melalui dukungan dari

berbagai stakeholder seperti dari pemerintah yang dapat mendukung secara finansial, sarana, dan prasarana.

Pelayanan publik terdiri dari berbagai macam bentuk, salah satunya adalah pelayanan kesehatan yang menjadi pelayanan yang sangat dibutuhkan masyarakat karena menyangkut nyawa seseorang. *Health service research is concerned with the relationship between the provision, effectiveness, and efficient use of health service and the health needs of the population.* Penelitian pelayanan kesehatan merupakan penelitian yang berkaitan dengan hubungan antara penyediaan, efektivitas, dan efisiensi penggunaan pelayanan kesehatan dengan kebutuhan kesehatan penduduk.

Terjaminnya kualitas kesehatan seseorang akan mempengaruhi peningkatan berbagai aspek lain. Kesehatan merupakan kunci utama seseorang untuk melakukan pekerjaan dan aktif berkontribusi di bidang mereka masing-masing. Maka dari itu, peran aktif penyedia layanan kesehatan dengan dukungan penuh dari pemerintah sebagai institusi tertinggi akan mewujudkan terjaminnya kualitas kesehatan masyarakat. Ruang lingkup pelayanan kesehatan itu tidak terbatas. Baik bagi orang tua, remaja, sampai anak-anak pun berhak mendapatkan penjaminan kualitas kesehatan yang layak dan memadai. Terlebih lagi anak usia dibawah lima tahun (balita) yang merupakan masa-masa emas untuk mengembangkan kecerdasan kognitif, motorik, mental, maupun sosialnya. Sehingga makanan yang mengandung banyak gizi sangat dibutuhkan bagi mereka yang nantinya akan membantu dan mempercepat perkembangannya. Media yang dirasa tepat untuk menjadi wadah dalam upaya penjaminan kualitas kesehatan balita tersebut adalah Posyandu. Posyandu merupakan suatu wadah pemeliharaan kesehatan yang dilakukan dari, oleh dan untuk masyarakat yang dipandu oleh petugas kesehatan setempat dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas kesehatan anak.

Berlandaskan beberapa paparan pernyataan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan kualitas pelayanan di Posyandu. Objek yang dipilih oleh peneliti adalah pada Posyandu Bougenville yang terletak di Desa Sukorejo RT 04/ RW 01, Kecamatan Widodaren, Kabupaten Ngawi. Posyandu ini merupakan posyandu balita yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi ibu dan anak meliputi pemeliharaan kesehatan balita, penimbangan bulanan, serta pemberian makanan tambahan. Beranggotakan 5 orang kader, posyandu Bougenville ini dapat terselenggara secara rutin pada tanggal 15 setiap bulannya.

Terdapat beberapa alasan yang mendasari penulis memilih Posyandu Bougenville ini sebagai sasaran dalam melakukan penelitian. Penulis menemukan beberapa informasi pada saat melakukan observasi awal bahwa para kader Posyandu sudah cukup baik dalam melayani masyarakat. Mereka bersikap ramah dan tanggap dalam melayani ibu dan anak yang datang. Akan tetapi, terdapat beberapa hal yang kurang

mendukung seperti sarana dan prasarananya, kesadaran dari masing-masing ibu, serta kesibukan masing-masing ibu yang kemudian berdampak pada kehadirannya di pertemuan Posyandu. Dalam suatu kesempatan, peneliti melakukan wawancara dengan salah satu kader Posyandu dan beliau menjelaskan bahwa sarana dan prasarana yang telah disediakan pemerintah masih dirasa kurang karena Posyandu Bougenville ini membawahi lima RT dengan total 73 balita sehingga membutuhkan banyak waktu ketika akan melakukan penimbangan balita dengan hanya terdapat satu timbangan saja.

Masalah lain yang peneliti temukan ketika melakukan wawancara langsung dengan salah satu kader tersebut adalah bahwa tidak semua ibu dan anak menghadiri pertemuan rutin Posyandu tersebut setiap bulannya. Terlebih lagi jika sedang musim sawah atau ladang, ibu-ibu balita banyak yang sibuk pergi ke sawah atau ladang sehingga tidak bisa menemani anak-anak mereka untuk melakukan pertemuan rutin di Posyandu Bougenville. Dukungan serta kesadaran dari ibu-ibu balita lah yang menjadi salah satu penentu tersampaikan atau tidaknya pelayanan kesehatan yang telah diusahakan oleh kader-kader Posyandu Bougenville tersebut. Berdasarkan Penelitian lain yang mendukung, yaitu artikel yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang" yang ditulis oleh (Aditya, 2018) bahwa Pengintegrasian layanan sosial dasar di Posyandu adalah suatu upaya mensinergikan berbagai layanan yang dibutuhkan masyarakat meliputi perbaikan kesehatan dan gizi, pendidikan, dan perkembangan anak, peningkatan ekonomi keluarga, ketahanan pangan keluarga, dan kesejahteraan sosial. Optimalisasi posyandu erlu adanya sarana dan prasarana yang memadai guna menunjang pelayanan yang dilaksanakan di posyandu tersebut, menyediakan perawatan fasilitas yang ada di posyandu tersebut, demi kelancaran kegiatan di posyandu, tenaga kesehatan merupakan sesuatu hal yang penting di Posyandu, untuk itu kegiatan promosi posyandu harus lebih di tingkatkan, dan pembukuan di Posyandu camar harus lebih baik lagi agar data-base yang dibuat lebih teratur.

Berdasarkan pada pendahuluan penelitian maka rumusan masalah penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan Posyandu Bougenville Desa Sukorejo Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi

## II. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek Alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono, 2005). Penelitian kualitatif lebih berfokus pada penggambaran realitas yang kompleks, semakin mendalam, teliti, dan terdapat suatu

data yang diperoleh. *Key informan* dalam penelitian ini adalah Ketua Posyandu Bougenville Desa Sukorejo, Kecamatan Widodaren, Kabupaten Ngawi, Ibu Nasrotin. Kemudian untuk mendapatkan data yang lebih akurat dan dapat dipercaya Ibu Nasrotin menunjuk beberapa anggota kadernya yang bernama Ibu Sriyani, Ibu Puswanti, dan Ibu Patmawati.

Objek pada penelitian ini adalah Posyandu Bougenville dengan sumber data sebagai berikut:

1. Ketua Posyandu Bougenville Desa Sukorejo, Kecamatan Widodaren, Kabupaten Ngawi, yaitu Ibu Nasrotin.
2. Kader Posyandu Bougenville Desa Sukorejo, Kecamatan Widodaren, Kabupaten Ngawi, yaitu Ibu Sriyani, Ibu Puswanti, dan Ibu Patmawati.
3. Ibu-ibu anggota Posyandu Bougenville Desa Sukorejo, Kecamatan Widodaren, Kabupaten Ngawi, yaitu Ibu Febri, Ibu Dinar, dan Ibu Nina.

Penelitian ini berlokasi di Posyandu Bougenville yang terletak di Desa Sukorejo RT 04/ RW 01 N0. 47, Kecamatan Widodaren, Kabupaten Ngawi, yang lebih tepatnya bertempat di rumah Ibu Puswanti. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan metode analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah model interaktif dari Miles dan Huberman, yang terdiri dari (Miles dan Huberman, 2014): reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada beberapa informan menghasilkan data sebagai berikut:

1. Posyandu Bougenville Desa Sukorejo, Kecamatan Widodaren, Kabupaten Ngawi beranggotakan 5 kader tetap.
2. Posyandu Bougenville ini membawahi lima RT di Desa Sukorejo yaitu RT 1, RT 2, RT 3, RT 4, dan RT 6.
3. Posyandu Bougenville ini belum mempunyai kantor sendiri, dan masih menumpang di rumah Ibu Puswanti yang merupakan salah satu kader tetap Posyandu Bougenville.
4. Alat-alat kesehatan yang dimiliki oleh Posyandu Bougenville diantaranya: timbangan, sarung timbangan, tiang timbangan, meja, kursi, alat ukur tinggi badan, alat cuci tangan, serta mainan anak-anak APE (Alat Permainan Edukatif).
5. Pelaksanaan PMT (Pemberian Makanan Tambahan) di Posyandu Bougenville bersumber pada dana dari Dinas Kesehatan Kabupaten Ngawi sebesar Rp. 65.000,- per bulan serta tambahan dana dari Desa Sukorejo sebesar Rp. 10.000,- per anak untuk setiap bulannya.

6. Menu dalam pelaksanaan PMT tersebut telah ditentukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Ngawi, sehingga kader Posyandu tidak perlu memikirkan variasi menu.
7. Terdapat pelayanan khusus untuk anak dengan gizi kurang yang difasilitasi oleh Posyandu Bougenville.
8. Terdapat kelas ibu hamil dengan kegiatan berupa sosialisasi terkait masalah kehamilan, kelahiran, kesehatan anak, sampai dengan panduan mengikuti pertemuan rutin di Posyandu Bougenville apabila sudah melahirkan.
9. Ada beberapa kendala yang seringkali dijumpai oleh kader Posyandu ketika memberikan pelayanan rutin kesehatan, yaitu ketika musim sawah atau ladang ibu balita kebanyakan sibuk dan tidak bisa menemani anaknya untuk menghadiri pertemuan rutin tersebut. Begitu juga apabila ada orang yang hajatan di sekitar rumah mereka, karena di desa masih ada budaya *rewang* bahkan sampai sehari-hari maka tidak memungkinkan mereka untuk menghadiri pertemuan rutin Posyandu.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pasuraman (dalam Sukmawati & Massie, 2015) memaparkan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur dari beberapa unsur antara lain: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Maka untuk mengetahui kualitas pelayanan di Posyandu Bougenville Desa Sukorejo, Kecamatan Widodaren, Kabupaten Ngawi perlu dideskripsikan berdasarkan unsur-unsur tersebut sebagai berikut:

#### a) Kehandalan (*reliability*)

Kehandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan secara cepat, akurat, dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat tersebut. Unsur Kehandalan pada Posyandu Bougenville Desa Sukorejo, Kecamatan Widodaren, Kabupaten Ngawi ini dapat dilihat dari kehadiran para kader yang tepat waktu, pemberian tindakan yang cepat apabila ada keluhan dari ibu-ibu maupun anak-anak, serta hasil wawancara dengan beberapa informan menyatakan bahwa mereka puas dengan pelayanan di Posyandu Bougenville karena pelayanannya yang cepat.

#### b) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan keterampilan para kader dalam memberikan pelayanan secara cepat, sigap, dan tepat kepada masyarakat yang membutuhkan. Respon (daya tanggap) di Posyandu Bougenville ini dapat dikategorikan baik, hal itu dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu kader bahwa dalam beberapa kesempatan, kader menemukan balita dengan gizi yang kurang. Hal itu

diketahui pada saat melakukan penimbangan rutin dan juga pengecekan tinggi badan, beberapa balita mengalami berat badan dan tinggi badan yang kurang dan tidak sesuai dengan standar umurnya. Mengetahui hal tersebut, maka para kader secepatnya mengupayakan untuk memberikan perlakuan khusus kepada balita-balita tersebut. Perlakuan khusus itu berupa penambahan PMT dan juga menjadikan balita tersebut sebagai anak asuh. Sedangkan hal-hal yang didapat oleh anak asuh ini adalah dibantu atau difasilitasi oleh Posyandu Bougenville atas susu dan juga biskuit dengan harapan dapat menambah gizi sehingga balita tumbuh secara normal sesuai usianya.

c) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) ini merupakan keterampilan seluruh kader dalam pemahaman, kesopanan, keramahan, serta kemahirannya dalam meyakinkan masyarakat agar terus memberikan kepercayaan kepada Posyandu Bougenville dalam hal penjagaan kualitas kesehatan bagi ibu dan anak. Unsur jaminan di Posyandu Bougenville ini sudah cukup baik. Hal tersebut dapat disimpulkan berdasarkan wawancara dengan salah satu informan bahwa ketika ibu balita menginginkan pengobatan untuk anaknya, maka kader secepatnya memberikan rujukan kepada bidan terkait. Semua kader pun setiap bulan mendapatkan pelatihan dan penyuluhan tentang kesehatan di Puskesmas terdekat yaitu Puskesmas Walikukun secara rutin untuk semakin memperdalam pengetahuan serta kemampuannya dibidang kesehatan. Pelayanan yang dilakukan oleh kader pun memenuhi aspek kesopanan dan keramahan, sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan tersebut.

d) Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) merupakan rasa perhatian yang mendalam meliputi kemudahan dalam berkomunikasi antara kader dengan masyarakat serta upaya Posyandu untuk lebih mengetahui apa saja keinginan dan kebutuhan masyarakat khususnya ibu dan anak. Berdasarkan wawancara dengan salah satu kader Posyandu Bougenville bahwa untuk mengoptimalkan komunikasi antara kader dengan masyarakat, maka dibuatkan *WhatsApp Group* bagi yang memiliki HP Android. Ibu-ibu yang tergabung dalam grup tersebut diminta untuk berbagi informasi dengan ibu-ibu lain yang tidak tergabung dan tidak memiliki HP android sehingga pesan tetap tersampaikan dengan baik dan maksimal. *WhatsApp Group* ini yang kemudian menjadi salah satu usaha yang dilakukan Posyandu Bougenville untuk berkomunikasi secara baik dengan masyarakat sehingga rasa empati itu terbentuk.

e) Bukti fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik (*Tangibles*) merupakan unsur tersedianya infrastruktur dan perlengkapan penunjang dengan harapan dapat meningkatkan eksistensi Posyandu ke pihak eksternal. Bukti fisik (*Tangibles*) di Posyandu Bougenville dianggap kurang baik. Hal itu bisa dilihat dari belum adanya kantor pribadi Posyandu Bougenville dan masih menumpang di rumah salah satu

kader. Fasilitas penunjang seperti meja, kursi, almari, sarana dan prasarana kesehatan juga masih perlu ditambah. Banyaknya balita yang harus dilayani karena memang Posyandu Bougenville ini membawahi lima RT dengan total 73 balita, seringkali menghambat pelayanan yang diberikan. Misalnya pada saat sesi penimbangan berat badan, balita harus antri cukup lama karena memang timbangan yang tersedia hanya satu buah. Alhasil banyak balita yang merasa bosan dan akhirnya rewel karena menunggu terlalu lama. Meskipun Posyandu Bougenville ini juga telah menyediakan APE (Alat Permainan Edukatif) agar anak-anak bisa menunggu sambil bermain, akan tetapi faktanya penyediaan APE ini juga dirasa masih kurang. APE perlu ditambah agar lebih bervariasi dan lebih banyak jumlahnya sehingga anak tidak saling berebut.

Analisis kualitas pelayanan publik di Posyandu Bougenville Desa Sukorejo, Kecamatan Widodaren, Kabupaten Ngawi berdasarkan lima unsur pelayanan diatas memberikan hasil bahwa terdapat satu unsur yang dirasa kurang maksimal, yaitu unsur bukti fisik (*tangibles*). Hal itu dapat dilihat dari fasilitas serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Pemerintah sebagai institusi tertinggi diharapkan mampu menjamin tersedianya fasilitas serta sarana dan prasarana yang lebih layak sesuai dengan kebutuhan Posyandu. Salah satu kader mengatakan bahwa dana yang didapat dari Dinas Kesehatan Kabupaten Ngawi sebesar Rp. 65.000,- per bulan yang dialokasikan untuk pelaksanaan PMT (Pemberian Makanan Tambahan) bagi 73 balita sebenarnya masih kurang untuk mencukupi pembelian kebutuhan makanan apabila tidak dibantu oleh dana dari desa. Dukungan dari pemerintah sangat dibutuhkan dalam mewujudkan pelayanan yang maksimal, baik itu dukungan secara moral maupun dukungan secara finansial.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berlandaskan pembahasan yang telah dipaparkan diatas, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Posyandu Bougenville Desa Sukorejo, Kecamatan Widodaren, Kabupaten Ngawi sudah cukup baik. Namun, ada satu unsur kualitas pelayanan yang belum maksimal dan perlu adanya perbaikan, yaitu unsur bukti fisik (*tangibles*). Hal itu dapat dilihat dari fasilitas serta sarana dan prasarana kesehatan seperti timbangan, alat ukur tinggi badan, dan APE (Alat Permainan Edukatif) yang kurang memadai. Selain itu, Posyandu Bougenville juga belum memiliki kantor sendiri dan masih menumpang di salah satu rumah kader. Dukungan secara finansial dari pemerintah pun diharapkan dapat lebih ditingkatkan khususnya untuk dana PMT (Pemberian Makanan Tambahan) yang ditujukan bagi anak-anak guna penambahan gizi, tetapi dalam praktiknya dana tersebut sangat terbatas mengingat harga kebutuhan makanan sekarang ini yang semakin tinggi.

## SARAN

1. Perlu adanya perbaikan serta penambahan fasilitas, sarana, dan prasarana kesehatan sebagai penunjang pelaksanaan pelayanan kesehatan di Posyandu Bougenville Desa Sukorejo, Kecamatan Widodaren, Kabupaten Ngawi.
2. Perlu mengoptimalkan pemanfaatan *WhatsApp Group* yang telah dibuat sehingga koordinasi antara kader dan juga ibu-ibu dapat berjalan dengan baik.
3. Posyandu Bougenville dapat meningkatkan promosinya dengan cara sosialisasi yang lebih persuasif sehingga orang tua lebih menyadari pentingnya untuk mendampingi dan membawa anak-anaknya ke Posyandu karena banyaknya manfaat yang didapat.

## REFERENSI

- Aditya, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang. *Journal of Government and Civil Society*, Vol. 1, No. 2, 203-216.
- Bowling, A. (2014). *Research Method in Health: Investigating Health and Health Services*. UK: McGraw-Hill Education.
- Hadiyati, I., Sekarwana, N., Sunjaya, D. K., Setiawati, E. P. (2017). *Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasar atas Ekspektasi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional*. MKB, Vol. 49, No. 2, 102-109.
- Sunardi, D. S. Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Peneleh Kota Surabaya. 823-831.
- Supatmi., Riyadi, S. (2019). *Penguatan Organisasi dan Pelayanan Posyandu di Dusun Soka Seloharjo Pundong Bantul*. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Karya Husada*, Vol. 1, No. 2, 50-57.
- Taufiqurakhman., Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS.
- Wang, T. M., Witteloostuijn, A. V., Heine, F. (2020). *A Moral Theory of Public Service Motivation*. *Front. Psychol.* 11:517763. doi: 10.3389/fpsyg.2020.517763