



# PENGARUH SARANA PRASARANA DAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN KALIANDA KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

## THE INFLUENCE OF INFRASTRUCTURE AND EMPLOYEE SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION IN KALIANDA DISTRICT, SOUTH LAMPUNG REGENCY

Sohari<sup>1\*</sup>, Sodikin<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Lampung, Indonesia

\*Correspondence: [sohari@gmail.com](mailto:sohari@gmail.com)

### Abstrak

Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik, berkualitas tinggi, dan transparan. Salah satu faktor yang dibutuhkan untuk mendukung peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan yang baik adalah ketersediaan sarana prasarana. Ketersediaan sarana dan prasarana sebagai fasilitas yang diberikan menjadi daya tarik bagi masyarakat dan karyawan yang memberikan layanan. Dengan tersedianya sarana dan prasarana untuk mendukung karyawan dalam memberikan layanan, diharapkan bahwa kepuasan masyarakat menunjukkan kualitas layanan yang diberikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan variabel berikut: 1. Pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan konsumen; 2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen; dan 3. Pengaruh kombinasi sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan. Mengidentifikasi hubungan antara variabel populasi adalah tujuan dari penelitian deskriptif kuantitatif ini. Data angka digunakan untuk melakukan penelitian ini. Penelitian ini melibatkan 37 individu. Metode regresi sederhana dan berganda digunakan.

Hasil analisis data menunjukkan hipotesis sebagai berikut: Sarana Prasarana (X1) mempengaruhi Kepuasan Masyarakat (Y) di Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan dengan tingkat pengaruh (R-square) sebesar 72%; Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan dengan tingkat pengaruh sebesar 80,4%; dan keduanya mempengaruhi Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan secara bersamaan.

**Kata kunci:** Sarana prasarana, Kualitas pelayanan, Kepuasan masyarakat.

### Abstract

*The government is responsible for providing good, high-quality, and transparent public services. One of the factors needed to support the government's role in providing good public services is the availability of infrastructure. The availability of infrastructure as provided facilities becomes an attraction for the public and employees who deliver services. With the availability of infrastructure to support employees in providing services, it is expected that public satisfaction will reflect the quality of the services provided.*

*The purpose of this research is to identify the following variables: 1. The influence of infrastructure on consumer satisfaction; 2. The influence of service quality on consumer satisfaction; and 3. The influence of the combination of infrastructure and service quality on community satisfaction at the Kalianda District Office, South Lampung Regency. Identifying the relationship between population variables is the objective of this quantitative descriptive research. Numerical data were used to conduct this research. This study involves 37 individuals. Simple and multiple regression methods were used.*

*The results of the data analysis show the following hypotheses: Infrastructure (X1) affects Community Satisfaction (Y) in the Kalianda District of South Lampung Regency with an influence level (R-square) of 72%; Service Quality affects Community Satisfaction in the Kalianda District of South Lampung Regency with an influence level of 80.4%; and both affect Community Satisfaction in the Kalianda District of South Lampung Regency simultaneously.*

**Keywords:** Infrastructure, Service quality, Community satisfaction.

## PENDAHULUAN

Rasa kepuasan yang didapat oleh masyarakat merupakan gambaran apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sudah atau belum memenuhi harapan masyarakat itu sendiri. Kepuasan masyarakat dapat juga diartikan sebagai Kepuasan Masyarakat yang dirasakan masyarakat setelah memperoleh pelayanan, apabila Kepuasan Masyarakat suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan lebih rendah dari yang diharapkan masyarakat, maka dapat dikatakan masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil survei pada layanan Kantor Camat Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan terkait dengan sarana prasarana, dimana. Prasarana penunjang pelayanan ini belum sempurna, misalnya meja dan kursi di kantor desa masih sedikit, serta kekurangan ruangan khusus bagi pelayanan. Selain itu, petugas kurang memberikan pengarahan pada masyarakat awam. Terdapat pula petugas kurang ramah saat melakukan pelayanan. Kekurangan ini dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, pelayanan yang diberikan seringkali tidak dirasakan atau tidak efektif. Keadaan ini membuat masyarakat tidak puas sebagai pengguna pelayanan publik. Semua ini menyebabkan keengganan untuk mengurus segala sesuatu yang berhubungan langsung dengan birokrasi pemerintah.

Sarana dan prasarana yang disediakan masih terbatas, seperti fasilitas tempat duduk yang masih kurang karena banyak pengguna pelayanan masih berdiri untuk menunggu sebelum dipanggil oleh petugas pelayanan, menjadi ketidaknyamanan pada pengguna layanan di Kantor Camat Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan. Pengambilan dokumen yang terkadang belum tepat waktu sesuai jadwal, karena berkas dokumentasi belum

selesai tercetak sesuai dengan target. Selain itu prasarana akses internet di gedung Kantor Camat Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan juga masih kurang cepat untuk proses administrasi sehingga pelayanan jadi tidak maksimal ke masyarakat. Kendala tersebut yang juga mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan di Kantor Camat Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan.

Selain faktor ketersediaan sarana prasarana yang memadai dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat, indikator kepuasan masyarakat dapat diperoleh juga dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, transparan, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan. Pelayanan publik menjadi faktor yang sangat vital untuk kontribusi yang signifikan sebagai upaya meningkatkan reputasi suatu instansi yang memiliki hubungan sangat erat dengan masyarakat yang merupakan perbandingan antara harapan dan fakta atas apa yang telah diberikan oleh instansi tersebut.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan (Rasta Oki Hudi Saputri, 2023), Namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah

yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparat pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparat yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayan publik. Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat (Sulaiman et al., 2022). Masyarakat akan membandingkan harapan dengan kualitas pelayanan yang diterima dari pemerintah. Kepuasan masyarakat ditentukan oleh apakah pemerintah telah memenuhi harapan masyarakat atau belum. Standar untuk penilaian Kepuasan Masyarakat pelayanan adalah harapan-harapan masyarakat tersebut. Kepuasan masyarakat akan timbul apabila yang diharapkan terpenuhi dengan baik. Sebaliknya kekecewaan masyarakat akan timbul apabila harapannya terhadap kualitas pelayanan tidak terpenuhi dengan baik.

Tugas pemerintah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pada hakikatnya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, yang dimana semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*High trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasakan terpuaskan akan pelayanan tersebut (Kasinem, 2020). Demikian juga dengan instansi pemerintahan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini pemerintah Kecamatan Kalianda Kabupaten

Lampung Selatan. Salah satu bentuk pelayanan aparat pemerintah di Kantor Camat Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan terhadap masyarakat yaitu pelayanan dalam pembuatan surat pindah serta berkas administrasi kependudukan lain yang dibutuhkan masyarakat.

Jenis pelayanan yang diberikan Kantor Camat Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan menurut data yang didapat diketahui yaitu antara lain.

Tabel 1.  
Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Kalianda

NO	PELAYANAN	JUMLAH
1	Surat Pindah (Keluar/Datang)	23 Orang
2	Surat Persyaratan Ahli Waris	7 Orang
3	Surat Pensiunan	7 Orang
4	Surat Keterangan Tidak Mampu	133 Orang
5	Surat Keterangan Janda/duda	11 Orang
6	Surat Pengantar NA	35 Orang
7	Surat Keterangan Belum Kawin	37 Orang
8	Surat Keterangan Usaha	362 Orang
	TOTAL	615 Orang

Sumber: di Kantor Kecamatan Kalianda, Pencapaian Kinerja sasaran Strategis Tahun Anggaran 2022

Fenomena yang terjadi di Kantor Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan di dalam masalah pelayanan untuk pengurusan surat pindah dan administrasi kependudukan yang saat ini banyak dijumpai yaitu masih banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang terjadi pada kantor kependudukan tersebut. Keluhan yang muncul antara lain masih banyak masyarakat yang tidak tahu bagaimana prosedur tahap alur pelayanan di kantor Camat Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan, karena itu timbulnya pencaloan pengurusan. Masalah kedua yaitunya dari segi kecepatan pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang lamban dan terkadang melebihi waktu yang ditetapkan.

## KAJIAN TEORI

Sarana prasarana merupakan seluruh benda, baik yang bergerak ataupun tidak, digunakan untuk meraih tujuan bersama. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai

maksud dan tujuan; alat (Sari, 2015). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) (Ibrahim et al., 2022). Antara sarana dan prasarana tidak terlalu jauh berbeda, karena keduanya saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Untuk membedakannya, sarana lebih ditujukan kepada benda-benda yang bergerak, sedangkan prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak.

Prasarana kerja adalah fasilitas yang secara tidak langsung berfungsi menunjang terselenggaranya suatu proses kerja aparatur dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, seperti gedung kantor, rumah jabatan dan rumah instansi (Lumbantobing, 2021).

Pelayanan menurut Kotler, yaitu setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Aptaguna & Pitaloka, 2016).

Josep M. Juran menyatakan bahwa kualitas adalah kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*) (Ulumiyah, 2018). Defenisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.

Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah di pusat atau di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka maupun ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Adnyana, menyatakan pelayanan prima atau *service excellence* adalah pelayanan terbaik melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau daripada pelayanan pada waktu 200

yang lalu.

Menurut Kotler dan Keller mengungkapkan bahwa “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap Kepuasan Masyarakat (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya” (Latour, 2018). Secara umum Masyarakat atau masyarakat adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Jika tujuan pembelian produk tersebut untuk dijual kembali, maka dia disebut pengecer atau distributor. Pada masa sekarang ini bukan suatu rahasia lagi bahwa sebenarnya masyarakat adalah raja sebenarnya, oleh karena itu produsen yang memiliki prinsip konsep pemasaran (*holistic marketing*) sudah seharusnya memperhatikan semua yang menjadi hak-hak masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Kantor Camat Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan. penelitian ini populasinya yaitu subjek yang diteliti yaitu seluruh pegawai di Kantor Camat Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan yang berjumlah 39 orang.

Penentuan sampel penulis merujuk pendapat Arikunto yang menyatakan “apabila dalam suatu penelitian terhadap subjek yang kurang dari 100, maka sampel dapat diambil dari keseluruhan populasi (Riko Kurniawan, 2023), sedangkan jika subjek lebih dari 100 maka dapat diambil sampel sebesar 10% sampai dengan 25%. Berdasarkan pendapat di atas, maka penulis mengambil sampel seluruh, yaitu sebanyak 37 orang, tidak termasuk pimpinan dan peneliti.

Alat analisis yang digunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji T, uji F, uji regresi linier berganda dan uji koefisien determinasi.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh hasil olah data pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil uji T variabel X<sub>1</sub>

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.148	3.420		1.505	.141
	Sarana dan Prasarana	.843	.089	.848	9.468	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji T didapat nilai t hitung 9,468. Apabila dibandingkan dengan t tabel pada taraf signifikan 0,05 yaitu 1,687, maka thitung 9,468 > ttabel 1,687 sehingga dapat disimpulkan bahwa; H<sub>a</sub> yang menyatakan terdapat pengaruh variabel Sarana Prasarana (X<sub>1</sub>) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dapat diterima. Jadi variabel Sarana Prasarana (X<sub>1</sub>) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

Tabel 3. Hasil uji T variabel X<sub>2</sub>

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.290	3.236		-.399	.692
	Kualitas Pelayanan	1.008	.084	.897	11.994	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji T didapat nilai thitung 11,994. Apabila dibandingkan dengan ttabel pada taraf signifikan 0,05 yaitu 1,687, maka thitung 11,994 > ttabel 1,687, sehingga dapat disimpulkan bahwa; Hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dapat diterima.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil uji hipotesis secara

simultan sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	409.790	2	204.895	76.627	.000 <sup>b</sup>
	Residual	90.913	34	2.674		
	Total	500.703	36			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sarana dan Prasarana

Tabel di atas didapat F hitung sebesar 76,627 jauh lebih besar dari nilai F tabel 3,252 maka Sarana Prasarana (X<sub>1</sub>) dan Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Dengan demikian maka hipotesis yang diajukan yang menyatakan terdapat pengaruh Sarana Prasarana (X<sub>1</sub>) dan Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dapat terbukti atau diterima.

Menurut hasil penelitian, data tentang untuk uji regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Hasil uji regresi linier berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.267	3.162		-.401	.691
	Sarana dan Prasarana	.252	.155	.254	1.625	.113
	Kualitas Pelayanan	.756	.175	.673	4.311	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel di atas dapat dibuat persamaan regresinya adalah :  $Y = -1.267 + 0,252 X_1 + 0,756 X_2 + e_t$  artinya : 1) Setiap terjadi peningkatan nilai pada variabel Sarana Prasarana sebesar satu satuan, maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,252 satuan; 2) Setiap terjadi peningkatan nilai pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar satu satuan, maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,756 satuan.

Perhitungan uji koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

Tabel 6. hasil uji koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.905 <sup>a</sup>	.818	.808	1.635

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sarana dan Prasarana

Koefisien Determinasi sebesar 0,818 atau 82%. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa besarnya pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 82% dan sisanya sebesar 18% disebabkan faktor lain yang tidak penulis teliti dalam penulisan tesis ini.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :1) Uji hipotesis parsial dengan uji T menunjukkan bahwa Sarana Prasarana ( $X_1$ ) memengaruhi Kepuasan Masyarakat (Y) di Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan. Nilai t hitung Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat adalah 9,468, lebih besar dari nilai t tabel 1,687. 2) Uji hipotesis parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan memengaruhi kepuasan masyarakat. Nilai t hitung 11.994 lebih besar dari nilai t tabel 1,687; 3) Di Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan, Kepuasan Masyarakat dipengaruhi oleh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan. ditunjukkan bahwa nilai Ftabel 3.252 jauh lebih rendah daripada hasil perhitungan uji F hitung yang menghasilkan hasil 76.627; 2) .

## DAFTAR PUSTAKA

- Aptaguna, A., & Pitaloka, E. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek. *Widyakala Journal*, 3(2012), 49. <https://doi.org/10.36262/widyakala.v3i0.24>
- Ibrahim, I., Adi Prasetyo, Choirun Niswah, & Zulkipli, Z. (2022). Sarana Dan Prasarana Pendidikan Di Madrasah Ibtidaiyah. *Khatulistiwa: Jurnal* 202

*Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 2(3), 170–181.

<https://doi.org/10.55606/khatulistiwa.v2i3.578>

- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>

- Latour, B. (2018). Aramis. *Aramis*, 6(3), 1658–1667. <https://doi.org/10.1628/978-3-16-156172-6>

- Lumbantobing, F. (2021). Implementasi Kebijakan Standarisasi Sarana Dan Prasarana Kerja Dalam Rangka Peningkatan Kerja Pimpinan Dewan Di Sekretariat Dprd Tapanuli Utara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial ...*, 1, 1–10.

<http://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimsipol/article/view/801%0Ahttp://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimsipol/article/viewFile/801/846>

- Rasta Oki Hudi Saputri, A. M. (2023). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO TAHUN 2022*. 1(2), 84–106.

- Riko Kurniawan, R. A. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI RS LAMPUNG EYE CENTER*. 07(4).

- Sari, D. M. (2015). Partisipasi masyarakat dalam mengembangkan sarana prasarana kawasan desa wisata Borobudur. *Modul*, 15(2), 133–140.

- Sulaiman, S., Sunarsih, S., & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksos*, 18(2), 105–120. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>

- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>