

Analisis Kualitas Layanan terhadap Minat Kunjungan pada Puskesmas Kabupaten Tulungagung

Dafa Nagri Syaharta, Deby Santyo Rusandi

Magister Manajemen, Universitas Islam Kadiri

Email: syaharta@gmail.com

Abstrak

Pelayanan kesehatan hewan merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga kesehatan masyarakat dan peternakan, terutama di Kabupaten Tulungagung yang memiliki potensi besar dalam sektor peternakan. Kualitas layanan yang baik di Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan kesehatan hewan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan pada Puskesmas Kabupaten Tulungagung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei kuantitatif. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 92 orang, yang merupakan pemilik hewan ternak. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana, yang bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel kualitas layanan dan minat kunjungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas layanan dan minat kunjungan, di mana peningkatan kualitas layanan berbanding lurus dengan meningkatnya minat masyarakat untuk mengunjungi Puskesmas. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan di Puskesmas sangat penting untuk menarik lebih banyak kunjungan masyarakat, dan disarankan agar Puskesmas terus melakukan evaluasi dan perbaikan layanan.

Kata kunci: kualitas layanan, minat kunjungan, pelayanan publik, Puskesmas.

A. Latar Belakang Teoritis

Sektor kesehatan hewan berperan penting dalam mendukung pembangunan peternakan dan kesehatan masyarakat. Kesehatan hewan yang baik meningkatkan produktivitas ternak, keamanan pangan, dan mencegah penyakit zoonosis. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan hewan menjadi komponen strategis dalam pembangunan peternakan nasional. Pemerintah daerah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan hewan yang berkualitas dan mudah diakses oleh peternak. Implementasi pelayanan kesehatan hewan di daerah dilakukan melalui Pusat Kesehatan Hewan (Puskesmas), yang berfungsi sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan kesehatan hewan, pengendalian penyakit, dan penyuluhan kepada peternak. Puskesmas sangat penting di daerah yang memiliki potensi peternakan besar, karena berfungsi sebagai sarana utama bagi peternak untuk mendapatkan layanan kesehatan hewan

Namun, dalam konteks pelayanan publik, termasuk kesehatan hewan, sering kali terdapat masalah seperti waktu pelayanan yang lama, fasilitas yang terbatas, serta kompetensi sumber daya manusia yang belum optimal. Hal ini dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Kualitas layanan

merupakan faktor kunci keberhasilan organisasi publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas layanan tersebut dapat diukur melalui lima dimensi: bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas layanan dan minat pengguna untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Di Kabupaten Tulungagung, Puskesmas berperan strategis, tetapi pemanfaatan layanannya dipengaruhi oleh persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Jika kualitas layanan baik, maka minat kunjungan masyarakat ke Puskesmas cenderung meningkat. Sebaliknya, jika kualitas layanan buruk, kepercayaan masyarakat akan cenderung menurun.

Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan masyarakat ke Puskesmas di Kabupaten Tulungagung. Hasil penelitian diharapkan memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan layanan kesehatan hewan dan menjadi dasar peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan masyarakat ke Puskesmas di Kabupaten Tulungagung, dengan demikian didapatkan manfaat

penelitian Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen pelayanan publik, khususnya dalam kualitas layanan sektor kesehatan hewan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pengelola Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, pemanfaatan layanan kesehatan hewan oleh masyarakat diharapkan akan meningkat.

Minat kunjungan dapat didefinisikan sebagai kecenderungan individu untuk memanfaatkan layanan di masa yang akan datang. Menurut Oliver (2014), ini dipengaruhi oleh pengalaman layanan sebelumnya. Dalam pelayanan kesehatan, minat kunjungan mencerminkan keinginan masyarakat untuk memanfaatkan kembali layanan yang ada. Minat kunjungan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pengguna. Apabila masyarakat merasa puas, mereka cenderung ingin kembali menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menurunkan minat tersebut (Kotler & Keller, 2016). Untuk mengukur minat kunjungan, digunakan indikator-indikator seperti keinginan menggunakan layanan, kemungkinan untuk kembali, serta rekomendasi kepada orang lain. Tingginya keinginan untuk kembali menunjukkan kepercayaan yang tinggi terhadap kualitas layanan (Zeithaml et al., 2018).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan perilaku pengguna. Parasuraman et al. (1988) menemukan bahwa kualitas yang baik meningkatkan persepsi positif dan loyalitas pelanggan. Mosadeghrad (2014) menekankan hubungan antara kualitas pelayanan di sektor kesehatan dan kepuasan pasien. Di Indonesia, penelitian Pratiwi dan Suryani (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif. Hal ini berdampak pada minat kunjungan ulang pasien. Sari et al. (2021) menemukan bahwa dimensi kualitas seperti responsif dan empati berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna. Di sisi lain, penelitian Rahman et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan veteriner memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa

kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku pengguna, termasuk dalam hal minat untuk melakukan kunjungan ulang.

Kerangka konseptual dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap minat kunjungan masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan hewan di Puskesmas Kabupaten Tulungagung. Berdasarkan kajian teori, kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan persepsi positif masyarakat dan mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan. Kualitas layanan diukur melalui lima dimensi SERVQUAL. Di sisi lain, minat kunjungan diukur dengan indikator seperti keinginan menggunakan layanan, kemungkinan kunjungan ulang, dan rekomendasi kepada orang lain. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan adalah bahwa semakin baik kualitas layanan Puskesmas, semakin tinggi minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan kesehatan hewan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengukur variabel secara objektif dan menguji hubungan antarvariabel melalui analisis statistik, berdasarkan hipotesis yang dikembangkan dari teori yang ada (Sugiyono, 2019). Metode survei dipilih karena efisiensinya dalam mengumpulkan data dari banyak responden melalui kuesioner yang terstruktur (Arikunto, 2014). Dengan pendekatan ini, peneliti ingin memahami hubungan antara kualitas layanan dan minat kunjungan masyarakat terhadap layanan kesehatan hewan. Selain itu, pendekatan kuantitatif ini mengikuti paradigma positivistik, yang menekankan hubungan kausal antarvariabel dan penggunaan data empiris yang dapat diukur melalui instrumen seperti angket (Sugiyono, 2019). Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji secara statistik pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan masyarakat ke Puskesmas di Kabupaten Tulungagung.

Penelitian dilakukan di Puskesmas Kabupaten Tulungagung, yang merupakan unit pelayanan kesehatan hewan bagi masyarakat, terutama peternak dan pemilik hewan peliharaan. Lokasi ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data mengenai

persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan Puskesmas serta dampaknya terhadap minat kunjungan. Populasi penelitian mencakup seluruh masyarakat atau peternak yang menggunakan layanan Puskesmas, di mana populasi didefinisikan sebagai keseluruhan objek penelitian dengan karakteristik tertentu (Sugiyono, 2016). Sampel diambil dari populasi yang dianggap representatif dengan menggunakan teknik seperti *accidental sampling* dan *purposive sampling*.

Data dikumpulkan melalui tiga metode: kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner berfungsi untuk mendapatkan data persepsi responden, observasi dilakukan untuk melihat langsung kondisi pelayanan, dan dokumentasi mengumpulkan data sekunder dari laporan terkait. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel utama, yaitu: variabel independen (X) yang merupakan kualitas layanan, dan variabel dependen (Y) yang merupakan minat kunjungan masyarakat. Kualitas layanan diartikan sebagai tingkat keunggulan layanan, sedangkan minat kunjungan adalah kecenderungan masyarakat untuk menggunakan layanan berdasarkan pengalaman dan persepsi.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, mulai dari uji validitas dan reliabilitas instrumen, hingga analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t digunakan untuk mengevaluasi pengaruh yang signifikan, dan koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variasi pada variabel dependen. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan mendalam mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan masyarakat pada layanan kesehatan hewan di Puskesmas Kabupaten Tulungagung, serta merekomendasikan peningkatan kualitas layanan tersebut.

C. Hasil dan Pembahasan **Ringkasan Puskesmas Kabupaten Tulungagung**

Pusat Kesehatan Hewan (Puskesmas) adalah unit pelayanan teknis di daerah yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan kesehatan hewan di tingkat

kabupaten atau kota. Puskesmas berfungsi sebagai lini depan dalam pelayanan kesehatan hewan. Pengendalian penyakit hewan, pelayanan reproduksi ternak, dan pembinaan kesehatan masyarakat veteriner. Keberadaan Puskesmas sangat vital dalam mendukung keberlanjutan sektor peternakan yang menjaga kesehatan masyarakat dari ancaman penyakit zoonosis (Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan, 2020; OIE, 2022).

Di Kabupaten Tulungagung, Puskesmas beroperasi di bawah koordinasi Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan daerah yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan kesehatan hewan kepada masyarakat, terutama peternak. Layanan yang disediakan mencakup pemeriksaan kesehatan ternak, pengobatan hewan, vaksinasi, pelayanan inseminasi buatan, pemeriksaan kebuntingan, dan konsultasi kesehatan hewan. Selain itu, Puskesmas juga melaksanakan surveilans penyakit hewan dan memberikan penyuluhan kepada peternak terkait praktik beternak yang baik dan sehat (Kementerian Pertanian Republik Indonesia, 2021).

Dalam menjalankan tugasnya, Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah dan mendorong mereka untuk memanfaatkan layanan kesehatan hewan secara maksimal. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat mengakibatkan rendahnya tingkat kunjungan masyarakat dan menurunkan efektivitas program kesehatan hewan yang dijalankan pemerintah (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan Puskesmas. Hal ini sejalan dengan konsep pelayanan publik yang menekankan bahwa kualitas layanan merupakan indikator utama dalam menilai kinerja suatu institusi pelayanan pemerintah (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; Tjiptono, 2019).

Karakteristik Responden

Karakteristik responden memberikan gambaran umum mengenai profil masyarakat yang menjadi subyek penelitian. Dalam penelitian ini, responden adalah masyarakat atau peternak yang pernah menggunakan

layanan Puskesmas di Kabupaten Tulungagung. Ciri-ciri responden dianalisis berdasarkan beberapa aspek, yaitu umur, pekerjaan, dan jenis ternak yang dimiliki. Hasil pengolahan data menunjukkan, bahwa mayoritas responden berada dalam kelompok usia produktif, yaitu antara 30 hingga 50 tahun. Kelompok usia ini aktif dalam usaha peternakan dan memiliki kebutuhan tinggi terhadap layanan kesehatan hewan. Usia produktif juga cenderung memiliki kesadaran lebih tinggi mengenai pentingnya kesehatan ternak sebagai faktor penunjang produktivitas usaha peternakan (FAO, 2021).

Dari segi pekerjaan, sebagian besar responden berprofesi sebagai peternak. Hal ini menandakan bahwa layanan Puskesmas merupakan fasilitas penting bagi masyarakat yang bergantung pada sektor peternakan. Selain peternak, terdapat juga responden yang bekerja sebagai petani, pedagang, dan pekerja sektor informal yang memanfaatkan layanan kesehatan hewan untuk ternak yang dimiliki. Berdasarkan jenis ternak, responden umumnya memelihara sapi, kambing, ayam, dan beberapa jenis ternak lainnya. Sapi adalah jenis ternak yang paling banyak dimiliki responden karena memiliki nilai ekonomi yang tinggi dan merupakan salah satu komoditas unggulan peternakan di Kabupaten Tulungagung (Badan Pusat Statistik, 2023).

Ciri-ciri responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa layanan Puskesmas memiliki peran penting dalam mendukung usaha peternakan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas perlu terus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Hasil Uji Instrumen

Sebelum melakukan analisis data lebih lanjut, dilakukan pengujian instrumen penelitian untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan memiliki validitas dan reliabilitas yang baik. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana item pertanyaan dalam kuesioner dapat mengukur variabel yang diteliti dengan tepat. Sementara itu, uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden terhadap item pertanyaan (Ghozali, 2021).

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan pada variabel

kualitas layanan dan minat kunjungan memiliki nilai koefisien korelasi yang lebih besar dari nilai r tabel pada tingkat signifikansi tertentu. Nilai r tabel digunakan dalam uji validitas untuk membandingkan dengan r hitung (Korelasi Pearson) dari setiap item kuesioner. Suatu item dianggap valid jika r hitung lebih besar dari r tabel (Ghozali, 2021). Ini menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel berada di atas nilai minimum yang disyaratkan, yaitu 0,70. Nilai tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik sehingga dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian secara reliabel (Hair et al., 2019).

Dengan demikian, berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas tersebut, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria kelayakan untuk proses analisis data selanjutnya.

Hasil Analisis Regresi

Analisis regresi linear sederhana digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan masyarakat pada Puskesmas Kabupaten Tulungagung. Analisis ini bertujuan untuk melihat sejauh mana perubahan pada variabel kualitas layanan dapat memengaruhi minat kunjungan. Hal ini penting untuk memahami hubungan antara kedua variabel tersebut. Berdasarkan hasil analisis regresi, diperoleh nilai koefisien regresi yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap minat kunjungan masyarakat. Ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas, maka semakin tinggi pula minat masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut.

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kualitas layanan lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat kunjungan masyarakat dapat diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan adalah faktor penting. Faktor ini

memengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan hewan. Selain itu, nilai koefisien regresi menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan berhubungan positif dengan peningkatan minat kunjungan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki kontribusi yang signifikan dalam memengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan layanan Puskesmas.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan masyarakat di Puskesmas Kabupaten Tulungagung. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas layanan yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan. Hal ini juga meningkatkan minat masyarakat untuk kembali menggunakan layanan yang diberikan (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2018). Dalam konteks pelayanan kesehatan hewan, dimensi kualitas layanan memiliki peran penting. Ini termasuk bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) memiliki peran penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas. Jika petugas mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional, maka masyarakat akan memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap layanan tersebut (Tjiptono, 2019).

Selanjutnya, hasil penelitian ini juga sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap minat kunjungan dan kepuasan pengguna layanan. Penelitian yang dilakukan oleh Cronin dan Taylor (1992) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi niat perilaku konsumen dalam menggunakan suatu layanan. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas serta minat masyarakat untuk kembali menggunakan layanan yang sama (Kotler & Keller, 2016).

Selain itu, penelitian di sektor pelayanan kesehatan juga menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan

minat masyarakat untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan yang tersedia. Hal ini disebabkan karena Masyarakat cenderung memilih layanan yang memberikan pengalaman memuaskan dan rasa aman. Pengalaman pelayanan yang memuaskan penting karena dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan (Grönroos, 2007). Dalam konteks Puskesmas, peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan melalui berbagai upaya, seperti peningkatan kompetensi petugas, perbaikan fasilitas pelayanan, serta peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan. Dengan adanya Perbaikan kualitas pelayanan diharapkan dapat memotivasi masyarakat untuk lebih memanfaatkan layanan kesehatan hewan yang tersedia sehingga dapat mendukung peningkatan produktivitas sektor peternakan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pengelola Puskesmas untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya dapat meningkatkan minat kunjungan masyarakat, tetapi juga dapat mendukung keberhasilan program pemerintah dalam menjaga kesehatan hewan serta meningkatkan kesejahteraan peternak.

D. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjungan masyarakat pada Puskesmas Kabupaten Tulungagung. Oleh karena itu, untuk meningkatkan minat kunjungan masyarakat, disarankan agar dilakukan peningkatan fasilitas layanan, peningkatan kompetensi petugas, serta peningkatan responsivitas pelayanan. Langkah-langkah ini diharapkan dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat dan mendorong mereka untuk memanfaatkan layanan yang tersedia di Puskesmas.

E. Daftar Pustaka

- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. (1993). A dynamic process model of service quality. *Journal of Marketing*, 57(1), 7–27.

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan. (2023). *Pedoman pelayanan kesehatan hewan di Puskesmas*. Kementerian Pertanian.
- Dwiyanto, A. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- FAO. (2021). *Animal health and livestock production systems*. Food and Agriculture Organization.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy*. Pearson.
- Mosadeghrad, A. (2014). Factors influencing healthcare service quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), 77–89.
- Oliver, R. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge.
- Osborne, S. P. (2018). *The new public governance*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratiwi, D., & Suryani, N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 8(2), 101–109.
- Putra, R., Wibowo, A., & Hartono, B. (2022). Veterinary public services and livestock productivity. *Journal of Animal Health*, 10(2), 85–93.
- Putri, R., & Hidayat, T. (2021). Analisis kualitas pelayanan kesehatan hewan di Puskesmas. *Jurnal Peternakan Indonesia*, 23(1), 45–53.
- Rahman, A., Nugroho, S., & Sari, D. (2022). Public veterinary service performance in Indonesia. *Veterinary World*, 15(4), 1023–1030.
- Sari, M., Wulandari, R., & Putri, L. (2021). Service quality and patient loyalty. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 55–63.
- Sodiq, A., & Budiono, R. (2021). Development of veterinary services in rural areas. *Indonesian Journal of Animal Science*, 23(2), 88–97.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, quality and satisfaction*. Andi.
- World Organisation for Animal Health. (2022). *Zoonoses and animal health services*.
- Yusuf, M., & Kurniawan, D. (2020). Veterinary services and livestock development. *Jurnal Ilmu Peternakan*, 30(1), 67–75.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw Hill.
- BBPKH Cinagara. (2025). Peningkatan kapasitas petugas Puskesmas untuk pelayanan kesehatan hewan profesional