



The Quality of Public Service at Prambon Community Health Center, Sidoarjo Regency

Kualitas Pelayanan Umum di Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo

Dwi Rahayu
212020100096

Dosen Pembimbing
Lailul Mursyidah, M.AP

Dosen Penguji
Ilmi Usrotin Choiriyah, M.AP
Hendra Sukmana, M.KP

**Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Oktober, 2025**

LEMBAR PENGESAHAN

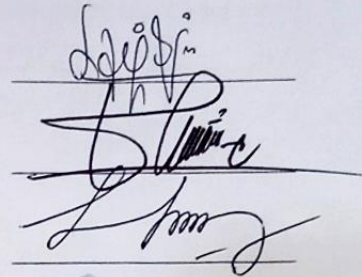
Judul : Kualitas Pelayanan Umum di Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo
Nama Mahasiswa : Dwi Rahayu
NIM : 212020100096

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
Lailul Mursyidah, M.AP

Dosen Penguji 1
Ilmi Usrotin Choiriyah, M.AP

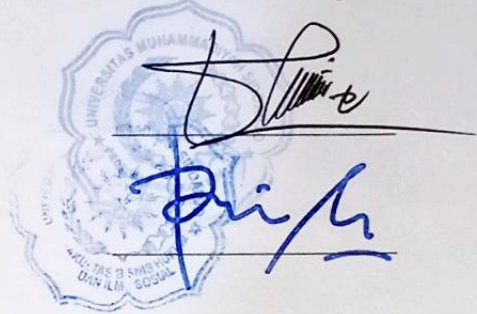
Dosen Penguji 2
Hendra Sukmana, M.KP



Diketahui oleh

Ketua Program Studi
(Ilmi Usrotin Choiriyah, M.AP)
NIK: 214489

Dekan
(Dr. Poppy Febriana, M.Med.Kom)
NIK: 211427



Tanggal Ujian
(Selasa/ 07 Oktober/ 2025)

Tanggal Lulus
(13 / 10 / 2025)

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Lembar Pengesahan	ii
Daftar Isi	iii
Surat Pernyataan Publikasi Ilmiah	iv
Pernyataan mengenai Karya Tulis Ilmiah dan Sumber Informasi serta Pelimpahan Hak Cipta	v
Abstract	1
Abstrak	1
I. Pendahuluan	1
II. Metode	6
III. Hasil dan Pembahasan	7
A. <i>Tangible (Bukti Fisik)</i>	7
B. <i>Reliability (Keandalan)</i>	8
C. <i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>	10
D. <i>Assurance (Jaminan)</i>	11
E. <i>Emphaty (Empati)</i>	12
IV. Simpulan	13
Ucapan Terima Kasih	14
Referensi	14

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Dwi Rahayu
NIM : 212020100096
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Lailul Mursyidah, M.AP
NIK/NIP : 215550
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Kualitas Pelayanan Umum di Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo
Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan umum, Puskesmas

TELAH:

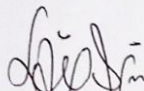
1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

- ☐ **Bertanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- ☒ **Menyerahkan tanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

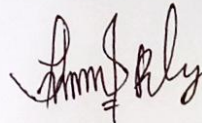
Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



(Lailul Mursyidah, M.AP)
NIK: 215550

Sidoarjo, (10 / 10 / 2025)
Mahasiswa



(Dwi Rahayu)
212020100096

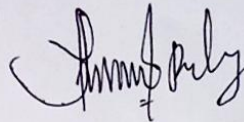
*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN UMUM DI PUSKESMAS PRAMBON KABUPATEN SIDOARJO”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 10 Oktober 2025



(Dwi Rahayu)

212020100096