

Service Quality Evaluation of the Agricultural Service Veterinary Center Based on SERVQUAL Dimensions

Evaluasi Kualitas Pelayanan Puskesmas Dinas Pertanian Berdasarkan Metode SERVQUAL

Deven Marsel Putri¹, Atikha Sidhi Cahyana²

^{1,2} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas
Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: devenmarsel@gmail.com 1, atikhasidhi@umsida.ac.id 2

Abstract. *General Background* The Agricultural Service Veterinary Center functions as a public service unit providing animal healthcare for livestock and companion animals. *Specific Background* Delivering optimal service quality is essential to improving customer satisfaction and strengthening public trust in government institutions. *Knowledge Gap* Existing service evaluations reveal negative gap scores across several performance indicators, indicating that current offerings have not fully met customer expectations. *Aims* This study evaluates service quality based on the five dimensions of the SERVQUAL model—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. *Results* The analysis yields an average gap score of -0.229, with responsiveness regarding rapid animal handling exhibiting the most negative gap at -0.5000. *Novelty* This work implements a structured SERVQUAL perception-expectation gap framework tailored specifically for municipal veterinary public service centers. *Implications* Continuous service quality improvements targeting major gaps, facility comfort, and personnel responsiveness are required to achieve optimal customer satisfaction.

Keywords Servqual, Service Quality, Puskesmas, Service Evaluation

Abstrak Latar Belakang Umum Pusat Layanan Veteriner Pertanian berfungsi sebagai unit layanan publik yang menyediakan layanan kesehatan hewan bagi ternak dan hewan peliharaan. Latar Belakang Khusus Memberikan kualitas layanan yang optimal sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Kesenjangan Pengetahuan Evaluasi layanan yang ada menunjukkan skor kesenjangan negatif pada beberapa indikator kinerja, yang mengindikasikan bahwa penawaran saat ini belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Tujuan Penelitian ini mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan lima dimensi model SERVQUAL—aspek fisik, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati. Hasil Analisis menunjukkan skor kesenjangan rata-rata sebesar -0,229, dengan responsivitas terkait penanganan hewan yang cepat menunjukkan kesenjangan paling negatif sebesar -0,5000. Kebaruan: Penelitian ini menerapkan kerangka kerja kesenjangan persepsi-harapan SERVQUAL yang terstruktur dan dirancang khusus untuk pusat layanan publik veteriner kota. Implikasi: Peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan yang menargetkan kesenjangan utama, kenyamanan fasilitas, dan responsivitas personel diperlukan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang optimal.

Kata Kunci SERVQUAL, Kualitas Layanan, Puskesmas, Evaluasi Layanan

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan tersebut ditentukan oleh kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan. Apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dinilai baik. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dianggap belum memuaskan (Parasuraman, 1990). Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati)[1].

Pusat Kesehatan Hewan (Puskesmas) merupakan unit pelayanan di bidang kesehatan hewan yang berada di bawah subsektor peternakan dan berperan sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan hewan, terutama di tingkat kecamatan maupun wilayah pedesaan. Puskesmas merupakan unit pelayanan yang memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan berbagai layanan kesehatan hewan sesuai dengan wilayah kerjanya sebagai upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan hewan. Pelaksanaan layanan tersebut didasarkan pada Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan yang menggantikan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1967 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Peternakan dan Kesehatan Hewan. Selain itu, penyelenggaraan pelayanan di Puskesmas mengacu pada *Pedoman Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskesmas)* yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal

Peternakan pada tahun 2009 sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan hewan.. Puskesmas umumnya didirikan di wilayah yang memiliki populasi hewan peliharaan maupun hewan liar yang cukup tinggi, sehingga keberadaannya diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan hewan secara optimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat[2].

Secara umum, klinik hewan menyediakan berbagai layanan kesehatan yang mencakup pemeriksaan dan diagnosis penyakit, tindakan pengobatan, pencegahan penyakit, pemeriksaan kesehatan berkala, vaksinasi, tindakan bedah minor, penanganan kasus darurat, pelayanan reproduksi, serta konsultasi terkait nutrisi dan perilaku hewan. Pelayanan tersebut ditujukan bagi berbagai jenis hewan, baik hewan peliharaan, ternak, maupun satwa liar. Dalam pelaksanaannya, klinik hewan dikelola oleh dokter hewan yang memiliki kompetensi dan kewenangan profesional untuk memberikan pelayanan medis sesuai dengan standar kesehatan hewan[3].

Sejumlah penelitian sebelumnya telah memanfaatkan metode SERVQUAL sebagai alat untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada berbagai instansi pelayanan publik. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Widayati, Indrawan, dan Syafitri (2023), yang mengkaji kualitas pelayanan di Pusat Kesehatan Hewan (Puskesmas) Provinsi Jawa Barat dengan mengombinasikan metode SERVQUAL, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Indeks Kepuasan Masyarakat* (IKM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum telah berada pada kategori baik. Meskipun demikian, masih ditemukan kesenjangan antara persepsi dan harapan masyarakat terhadap beberapa atribut pelayanan, sehingga aspek-aspek tersebut perlu menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kualitas layanan[4]. Penelitian lain yang dilakukan oleh Syaharta dan Rusandi (2026) mengkaji kualitas pelayanan di Puskesmas Kabupaten Tulungagung. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan Puskesmas. Dengan kata lain, peningkatan kualitas pelayanan dapat mendorong meningkatnya minat masyarakat untuk kembali menggunakan layanan yang disediakan oleh Puskesmas[5]. Penelitian yang dilakukan oleh Sirajuddin dan Nur (2026) menerapkan metode SERVQUAL untuk mengevaluasi kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kabanjahe. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. Selain itu, analisis kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna membuktikan bahwa metode SERVQUAL mampu mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan, sehingga hasil evaluasi dapat dijadikan sebagai dasar dalam menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan[6].

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Puskesmas Dinas Pertanian Kabupaten X dengan menggunakan metode SERVQUAL. Analisis dilakukan melalui pengukuran tingkat persepsi dan harapan pelanggan, perhitungan nilai *gap* antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan, serta identifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan sebagai dasar rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan.

Metode SERVQUAL merupakan salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan karena penerapannya relatif sederhana dan mudah dipahami. Metode ini menilai kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diinginkan. Konsep SERVQUAL berlandaskan pada asumsi bahwa kepuasan pelanggan tercapai apabila pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Penilaian dilakukan melalui analisis nilai *gap* antara persepsi dan harapan. Nilai *gap* positif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan telah melebihi harapan pelanggan, nilai *gap* nol mengindikasikan bahwa pelayanan telah sesuai dengan harapan, sedangkan nilai *gap* negatif menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pelanggan. Semakin besar nilai *gap* negatif, semakin rendah kualitas pelayanan yang dirasakan, sedangkan semakin tinggi nilai *gap* positif menunjukkan kualitas pelayanan yang semakin baik[7].

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Dinas Pertanian Kabupaten X pada bulan Januari sampai Februari 2026. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan konsep SERVQUAL (*Service Quality*). Terdapat beberapa tahapan dalam penelitian ini yang digambarkan di gambar 1 dalam alur penelitian, yaitu: 1) tahap studi lapangan sebagai dasar pelaksanaan penelitian untuk mengidentifikasi kondisi pelayanan dan permasalahan yang terjadi; 2) tahap perumusan masalah dan tujuan penelitian; 3) tahap pengumpulan data dengan aktivitas: a) penyusunan instrumen kuesioner berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*); b) penyebaran kuesioner secara langsung kepada 30 responden melalui wawancara tatap muka; 4) tahap pengolahan data meliputi: a) uji validitas dan reliabilitas instrumen; b) perhitungan nilai rata-rata harapan dan persepsi; c) perhitungan nilai *gap* untuk mengetahui kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan; 5) tahap analisis dan pembahasan untuk mengidentifikasi dimensi dan indikator yang menjadi prioritas perbaikan; serta 6) tahap penarikan kesimpulan dan pemberian saran kepada Puskesmas Dinas Pertanian sebagai rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan.

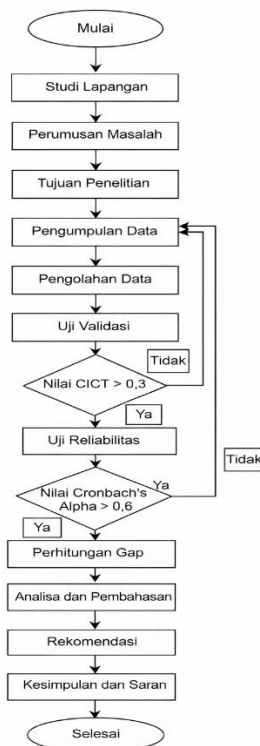
Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah lima dimensi yang terdapat pada metode SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* pada puskesmas dinas pertanian kabupaten X. **Tabel 1** berikut merupakan variabel dan indikator untuk penelitian ini.

Tabel 1. Variabel dan Indikator

Variabel	Kode	Indikator	Sumber
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	P1	Bangunan Puskesmas terlihat bersih dan terawat	[8], [9]
	P2	Ruang tunggu nyaman bagi pemilik dan hewan	[8], [9]

Reliable (Keandalan)	P3	Peralatan medis hewan terlihat lengkap	[8], [9]
	P4	Petugas memberikan diagnosis dengan tepat	[8], [9]
	P5	Tindakan medis dilakukan secara akurat	[8], [9]
Responsiveness (Kecepatan Tanggapan)	P6	Pelayanan diberikan sesuai jadwal yang ditentukan	[8], [9]
	P7	Petugas melayani dengan cepat	[8], [9]
	P8	Waktu tunggu pelayanan tidak terlalu lama	[8], [9]
	P9	Petugas tanggap saat hewan membutuhkan penanganan	[8], [9]
Assurance (Jaminan)	P10	Petugas bersikap sopan dan ramah	[8], [9]
	P11	Petugas memberikan penjelasan yang mudah dipahami	[8], [9]
	P12	Petugas memiliki keahlian dalam menangani hewan	[8], [9]
Emphaty (Empati)	P13	Jam pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat	[8], [9]
	P14	Petugas memberikan perhatian yang baik kepada hewan	[8], [9]
	P15	Petugas memahami kebutuhan pemilik hewan	[8], [9]

Tabel 1 menunjukkan variabel penelitian beserta indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Puskesmas Dinas Pertanian Kabupaten X berdasarkan metode SERVQUAL. Variabel penelitian terdiri atas lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Masing-masing dimensi diwakili oleh tiga indikator, sehingga total terdapat 15 indikator yang digunakan sebagai dasar penyusunan instrumen kuesioner. Seluruh indikator mengacu pada penelitian terdahulu sehingga diharapkan mampu mengukur tingkat harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.



Gambar 1 Diagram Alir Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tahap Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan instrumen kuesioner yang disusun berdasarkan metode SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Selisih antara persepsi dan harapan tersebut

menghasilkan nilai kesenjangan (*gap*), yang digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan. Metode SERVQUAL terdiri atas lima dimensi utama yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu: (1) *Tangibles* (bukti fisik), yang meliputi kondisi fasilitas, peralatan, penampilan pegawai, serta media komunikasi; (2) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan yang dijanjikan; (3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan; (4) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya serta memberikan rasa aman kepada pelanggan; dan (5) *Empathy* (empati), yaitu perhatian, kepedulian, serta pelayanan yang diberikan kepada setiap pelanggan sesuai dengan kebutuhan masing-masing[10].

Rumus perhitungan SERVQUAL: $Q = P - E$

Keterangan:

Q = kualitas pelayanan (*quality of service*)

P = *perceived service* atau persepsi pelanggan

E = *expected service* atau harapan konsumen pada jasa.

Instrumen penelitian disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati)[11]. Kuesioner yang digunakan terdiri atas 15 butir pertanyaan yang mewakili kelima dimensi tersebut.

Pengukuran jawaban responden menggunakan Skala Likert 1–4, dengan kriteria:

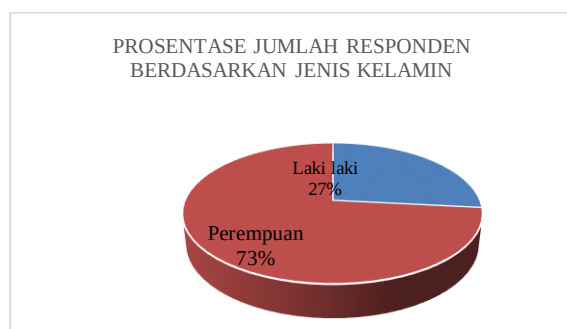
1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

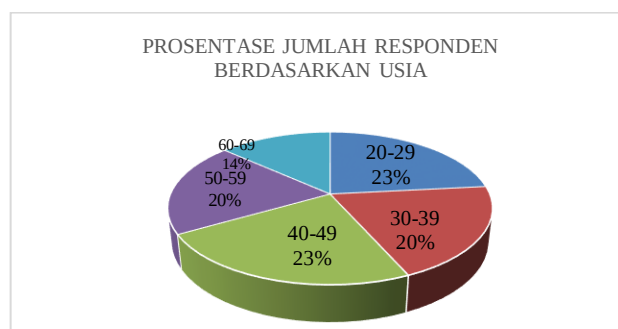
3 = Setuju

4 = Sangat Setuju

Penelitian ini melibatkan 30 responden yang merupakan pengguna layanan Puskesmas Dinas Pertanian. Penentuan responden dilakukan dengan teknik *accidental sampling*, yaitu memilih pengunjung yang datang pada saat penelitian berlangsung dan bersedia menjadi responden. Teknik tersebut dipilih karena sesuai dengan kondisi lapangan, mengingat kedatangan pengunjung tidak dapat diprediksi atau dijadwalkan. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui wawancara langsung dengan responden yang didampingi oleh peneliti selama proses pengisian kuesioner. Metode tersebut diterapkan mengingat sebagian besar pengguna layanan merupakan kelompok usia lanjut, sehingga pendampingan diperlukan agar responden dapat memahami setiap pertanyaan dengan benar serta mengurangi potensi kesalahan dalam memberikan jawaban. Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 30 orang, yang terdiri atas 8 responden berjenis kelamin laki-laki dan 22 responden berjenis kelamin perempuan. Ditinjau dari kelompok usia, terdapat 7 responden berusia kurang dari 30 tahun, 6 responden berusia 30–39 tahun, 7 responden berusia 40–49 tahun, 6 responden berusia 50–59 tahun, dan 4 responden berusia 60 tahun ke atas.



Gambar 2 prosentase responden berdasarkan jenis kelamin



Gambar 3 prosentase responden berdasarkan usia

Berdasarkan Gambar 2, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan Puskesmas Dinas Pertanian Kabupaten X adalah perempuan, yaitu sebanyak 22 responden (73%), sedangkan laki-laki berjumlah 8 responden (27%). Hasil ini mengindikasikan bahwa selama periode penelitian, layanan Puskesmas lebih banyak dimanfaatkan oleh responden perempuan. Distribusi jenis kelamin tersebut memberikan gambaran mengenai karakteristik pengguna layanan yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Berdasarkan Gambar 3, distribusi responden berdasarkan kelompok usia menunjukkan bahwa kelompok usia 20–29 tahun dan 40–49 tahun memiliki jumlah responden terbanyak, masing-masing sebesar 23%. Selanjutnya, kelompok usia 30–39 tahun dan 50–59 tahun masing-masing menyumbang 20%, sedangkan kelompok usia 60–69 tahun memiliki persentase sebesar 14%. Variasi kelompok usia tersebut menunjukkan bahwa layanan Puskesmas digunakan oleh masyarakat dari berbagai rentang usia, sehingga hasil penilaian terhadap kualitas pelayanan mencerminkan persepsi responden yang cukup beragam.

Hasil data penyebaran kuesioner, kemudian dilakukan input data dapat diketahui nilai rekapitulasi nilai rata-rata tingkat harapan dan tingkat persepsi. Tabel 2 merupakan rekapitulasi nilai rata-rata tingkat harapan dan tingkat persepsi.

Tabel 2. Rekapitulasi Awal Nilai Rata-Rata Tingkat Harapan dan Persepsi.

Variabel	Kode	Tingkat Harapan	Tingkat Persepsi
	P1	3,7	3,5

Tangible (Bukti Fisik)	P2	3,7	3,4
Reliable (Keandalan)	P3	3,7	3,4
	P4	3,7	3,4
	P5	3,7	3,3
	P6	3,5	3,5
Responsiveness (Kecepatan Tanggapan)	P7	3,7	3,3
	P8	3,8	3,3
	P9	3,5	3,4
Assurance (Jaminan)	P10	3,7	3,4
	P11	3,6	3,4
	P12	3,7	3,5
Empathy (Empati)	P13	3,8	3,4
	P14	3,7	3,4
	P15	3,7	3,4

Tabel 2 menyajikan hasil rekapitulasi nilai rata-rata persepsi dan harapan responden pada setiap indikator kualitas pelayanan di Puskesmas Dinas Pertanian Kabupaten X. Berdasarkan hasil pengolahan data, rata-rata nilai harapan responden berada pada rentang 3,5 hingga 3,8, sedangkan rata-rata nilai persepsi berkisar antara 3,3 hingga 3,5. Perbedaan nilai tersebut menunjukkan bahwa ekspektasi responden terhadap kualitas pelayanan masih lebih tinggi dibandingkan dengan pelayanan yang mereka rasakan. Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan (*gap*) antara harapan pelanggan dan kinerja pelayanan yang diberikan. Selanjutnya, hasil rekapitulasi nilai harapan dan persepsi digunakan sebagai dasar dalam menghitung nilai *gap* SERVQUAL guna menentukan atribut pelayanan yang memerlukan prioritas perbaikan.

B. Tahap Pengolahan Data

Pada data yang telah terkumpul selanjutnya diolah menggunakan *software* SPSS untuk dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuesioner valid dan konsisten dalam mengukur kualitas pelayanan Puskesmas.

C. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas merupakan tahap pengujian yang dilakukan untuk menilai tingkat ketepatan suatu instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti[12]. Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan pada instrumen mampu mengukur aspek yang hendak diteliti secara tepat. Melalui pengujian ini dapat diketahui apakah kuesioner layak digunakan sebagai alat pengumpulan data. Penentuan validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *r*-hitung dengan *r*-tabel. Suatu butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai *r*-hitung lebih besar daripada *r*-tabel (*r*-hitung > *r*-tabel), sedangkan apabila nilai *r*-hitung lebih kecil daripada *r*-tabel (*r*-hitung < *r*-tabel), maka butir pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid[13].

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu instrumen penelitian dalam menghasilkan data yang dapat dipercaya. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila instrumen digunakan berulang kali pada kondisi yang relatif sama, sehingga dapat meminimalkan terjadinya kesalahan pengukuran (*measurement error*)[14]. Melalui uji reliabilitas, dapat diketahui apakah instrumen penelitian layak digunakan sebagai alat pengumpulan data karena mampu memberikan hasil yang stabil dan dapat diandalkan[13]. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60[15].

Tabel 3. Uji Validitas Tingkat Harapan

No	Atribut	R Hitung	Keterangan
1	H1	0,698	Valid
2	H2	0,547	Valid
3	H4	0,639	Valid
4	H6	0,509	Valid
5	H8	0,673	Valid
6	H9	0,505	Valid
7	H12	0,448	Valid

Tabel 3 menyajikan hasil pengujian validitas untuk instrumen tingkat harapan. Berdasarkan hasil analisis, seluruh butir pernyataan memperoleh nilai *r*-hitung yang melebihi nilai *r*-tabel sebesar 0,361, sehingga semua item dinyatakan valid. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap indikator pada instrumen tingkat harapan memiliki kemampuan yang baik dalam mengukur aspek kualitas pelayanan yang diteliti, sehingga instrumen tersebut dinilai layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Tabel 4. Uji Validitas Tingkat Persepsi

No	Atribut	R Hitung	Keterangan
1	P1	0,553	Valid
2	P2	0,596	Valid
3	P4	0,505	Valid

4	P6	0,742	Valid
5	P8	0,442	Valid
6	P9	0,758	Valid
7	P12	0,546	Valid

Tabel 4 menyajikan hasil pengujian validitas pada instrumen tingkat persepsi. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan memperoleh nilai *r*-hitung yang lebih tinggi dibandingkan nilai *r*-tabel sebesar 0,361. Oleh karena itu, seluruh indikator dinyatakan valid dan telah memenuhi kriteria validitas. Dengan demikian, instrumen tingkat persepsi layak digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Dinas Pertanian Kabupaten X.

Tabel 5. Uji Reliabilitas Tingkat Harapan

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
0,837	7

Tabel 5 menyajikan hasil uji reliabilitas pada instrumen tingkat harapan. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,837, yang berada di atas batas minimum 0,60. Nilai tersebut menunjukkan bahwa instrumen tingkat harapan memiliki tingkat konsistensi internal yang baik, sehingga dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini.

Tabel 6. Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
0,856	7

Tabel 6 menyajikan hasil uji reliabilitas pada instrumen tingkat persepsi. Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,856, yang lebih tinggi daripada batas minimum reliabilitas sebesar 0,60. Hasil tersebut menunjukkan bahwa instrumen tingkat persepsi memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik, sehingga dinyatakan **reliabel** dan layak digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Dinas Pertanian Kabupaten X.

D. Perhitungan Nilai Rata-Rata Harapan dan Persepsi

Perhitungan nilai rata-rata dilakukan untuk mengetahui tingkat harapan dan tingkat persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Dinas Pertanian Kabupaten X.

Tabel 7. Nilai Rata-Rata Harapan dan Persepsi

No	Atribut	Harapan	Persepsi
1	Bangunan Puskesmas terlihat bersih dan terawat	3,7333	3,4667
2	Ruang tunggu nyaman bagi pemilik dan hewan	3,7333	3,4333
3	Petugas memberikan diagnosis dengan tepat	3,6667	3,3667
4	Pelayanan diberikan sesuai jadwal yang ditentukan	3,5000	3,5333
5	Petugas tanggap saat hewan membutuhkan penanganan	3,8333	3,3333
6	Waktu tunggu pelayanan tidak terlalu lama	3,5333	3,4333
7	Petugas bersikap sopan dan ramah	3,7000	3,5333

Tabel 7 menyajikan hasil perhitungan rata-rata nilai harapan dan persepsi pada setiap atribut pelayanan. Berdasarkan hasil analisis, sebagian besar atribut menunjukkan bahwa nilai rata-rata harapan pelanggan lebih tinggi daripada nilai rata-rata persepsi yang diperoleh. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Dinas Pertanian Kabupaten X masih belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Namun, terdapat satu atribut, yaitu "Pelayanan diberikan sesuai jadwal yang ditentukan", yang menunjukkan nilai rata-rata persepsi sedikit lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata harapan, sehingga pelayanan pada atribut tersebut dinilai telah memenuhi bahkan sedikit melampaui harapan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pada atribut tersebut telah memenuhi, bahkan sedikit melampaui, harapan pelanggan.

E. Perhitungan Nilai GAP SERVQUAL

Tabel 8. Nilai GAP SERVQUAL

No	Atribut	Harapan	Persepsi	GAP
1	Bangunan Puskesmas terlihat bersih dan terawat	3,7333	3,4667	-0,2667

2	Ruang tunggu nyaman bagi pemilik dan hewan	3,7333	3,4333	-0,3000
3	Petugas memberikan diagnosis dengan tepat	3,6667	3,3667	-0,3000
4	Pelayanan diberikan sesuai jadwal yang ditentukan	3,5000	3,5333	0,0333
5	Petugas tanggap saat hewan membutuhkan penanganan	3,8333	3,3333	-0,5000
6	Waktu tunggu pelayanan tidak terlalu lama	3,5333	3,4333	-0,1000
7	Petugas bersikap sopan dan ramah	3,7000	3,5333	-0,1667
Rata-Rata GAP				-0,229

Tabel 8 menyajikan hasil perhitungan nilai *gap* SERVQUAL yang diperoleh dari selisih antara nilai persepsi dan nilai harapan pada setiap atribut pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan nilai *gap* SERVQUAL, diperoleh rata-rata *gap* sebesar -0,229. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan di Puskesmas Dinas Pertanian Kabupaten X masih belum mampu memenuhi harapan pelanggan. Atribut "Petugas tanggap saat hewan membutuhkan penanganan" memiliki nilai *gap* paling negatif, yaitu sebesar -0,5000, sehingga menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Di sisi lain, atribut "Pelayanan diberikan sesuai jadwal yang ditentukan" memperoleh nilai *gap* positif sebesar 0,0333. Hasil ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan pada atribut tersebut telah sesuai dengan harapan pelanggan, bahkan sedikit melebihi ekspektasi yang diharapkan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa atribut "Petugas tanggap saat hewan membutuhkan penanganan" memiliki nilai *gap* paling negatif, yaitu sebesar -0,5000. Temuan tersebut menunjukkan bahwa atribut ini menjadi prioritas utama yang perlu ditingkatkan dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan. Selain itu, atribut "Ruang tunggu nyaman bagi pemilik dan hewan" serta "Petugas memberikan diagnosis dengan tepat" juga memiliki nilai *gap* yang cukup besar, sehingga memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, atribut "Pelayanan diberikan sesuai jadwal yang ditentukan" memperoleh nilai *gap* positif sebesar 0,0333, yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pada aspek tersebut telah memenuhi, bahkan sedikit melampaui, ekspektasi pelanggan. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Widayati (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas secara umum telah berada pada kategori baik, namun masih terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan pengguna layanan pada beberapa aspek pelayanan. Berdasarkan hasil tersebut, Puskesmas Dinas Pertanian Kabupaten X perlu melaksanakan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan, terutama pada aspek ketanggapan petugas, kenyamanan fasilitas, dan ketepatan dalam pemberian pelayanan. Peningkatan pada aspek-aspek tersebut diharapkan mampu mengurangi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan serta meningkatkan tingkat kepuasan pengguna layanan secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan serta analisis data menggunakan metode SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Dinas Pertanian Kabupaten X secara keseluruhan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pelanggan. Kesimpulan tersebut didasarkan pada nilai rata-rata *gap* sebesar -0,229 yang menunjukkan masih adanya selisih antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Atribut "Petugas tanggap saat hewan membutuhkan penanganan" merupakan atribut dengan nilai *gap* paling negatif, yaitu sebesar -0,5000, sehingga menjadi aspek yang harus diprioritaskan dalam program peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, atribut "Ruang tunggu nyaman bagi pemilik dan hewan" serta "Petugas memberikan diagnosis dengan tepat" masing-masing memperoleh nilai *gap* sebesar -0,3000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua atribut tersebut masih memerlukan perhatian dan perbaikan agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat lebih sesuai dengan harapan pelanggan. Sebaliknya, atribut "Pelayanan diberikan sesuai jadwal yang ditentukan" memperoleh nilai *gap* positif sebesar 0,0333, sehingga dapat diartikan bahwa pelayanan pada aspek tersebut telah memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan hasil tersebut, Puskesmas Dinas Pertanian Kabupaten X disarankan untuk meningkatkan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan, memperbaiki kenyamanan fasilitas ruang tunggu, serta melaksanakan evaluasi kualitas pelayanan secara berkala guna mengurangi kesenjangan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo dan Puskesmas Dinas Pangan Pertanian dan Peternakan.

REFERENSI

- 1) Sinollah and Masruro, "Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)," *J. Dialekt.*, vol. 4, no. 1, pp. 45–64, 2019.
- 2) Basruddin, Djalante, Andi, and Asniwati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pendidikan dan Karakteristik Individu Petugas Paramedik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada UPTD Puskesmas," *Basruddin*, vol. 1, no. 1, pp. 40–54, 2022. [Online]. Available: <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/tmj/article/view/3257>
- 3) W. Syafitri, R. Prafitri, and H. D. Utami, "Evaluasi Kualitas Pelayanan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan di Klinik Hewan Program Magister Peternakan Fakultas Peternakan Universitas Brawijaya," *J. Publ. Manaj. Inform.*, vol. 4, no. 2, pp. 171–189, 2025.
- 4) Y. Widayati, R. D. Indrawan, and U. D. Syafitri, "Service Quality Analysis of Animal Health Centers in West Java Province with the SERVQUAL Method," *Int. J. Res. Rev.*, vol. 10, no. 4, pp. 409–418, 2023, doi: 10.52403/ijrr.20230449.
- 5) Kemenkeu RI, "Analisis Kualitas Layanan terhadap Minat Kunjungan pada Puskesmas Kabupaten Tulungagung," *Nucl. Phys.*, vol. 13, no. 1, pp. 104–116, 2026.
- 6) Nur, F. Sirajuddin, N. F. Istiqamah, H. M. Rachman, and S. Dwi, "SERVQUAL Outpatient Service Quality and Patient Satisfaction: Policy Implications at Puskesmas Kabanjahe," vol. 6, no. 1, pp. 1–9, 2026.
- 7) D. Ekowati and A. F. Rahman, "Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Konsumen Dengan Metode Servqual," *Kaji. Ekon. dan Bisnis*, vol. 16, no. 2, pp. 147–160, 2021, doi: 10.51277/keb.v16i2.99.
- 8) B. Indrawati, "Budi Indrawati (2022) Rumus Panjang Kls Interval," *J. Ilm. Bakti Farm.*, vol. 7, no. 1, pp. 45–52, 2022.
- 9) H. M. P. Simarmata and P. P. Simarmata, "Peningkatan Kepuasan Konsumen dengan Model SERVQUAL," *Cemerlang J. Manaj. dan Ekon. Bisnis*, vol. 2, no. 3, pp. 01–14, 2022, doi: 10.55606/cemerlang.v2i3.222.
- 10) T. I. Gerson, L. O. A. Safar, and D. S. Utomo, "Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis)," *J. Tek. Ind. Terintegrasi*, vol. 8, no. 2, pp. 2104–2111, 2025, doi: 10.31004/jutin.v8i2.45130.
- 11) R. Rizaldi et al., "Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pengukuran Kepuasan Pelayanan Manajemen Berbasis Model Servqual," pp. 6869–6876, 2025.
- 12) R. Al Hakim, I. Mustika, and W. Yuliani, "Validitas Dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi," *FOKUS (Kajian Bimbingan. Konseling dalam Pendidikan)*, vol. 4, no. 4, p. 263, 2021, doi: 10.22460/fokus.v4i4.7249.
- 13) D. F. Hidayat, L. Ode, A. Safar, and L. D. Fathimahhayati, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur)," vol. 9, no. 1, pp. 167–176, 2023.
- 14) Ramdani, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Cafe Thsub Melalui Pendekatan Service Quality," *J. Mhs. Teh. Ind.*, vol. 1, no. 1, pp. 70–76, 2023.
- 15) S. D. Noraga and Gilang, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Internet Service Provider PT Giandra Saka Media)," vol. 5, 2024.