

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS BETUNG KABUPATEN OKU TIMUR TAHUN 2023

Vera Sustris Yuliana¹, Lilis Suryani², Gema Asiani³

^{1,2,3}Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat STIK Bina Husada Palembang
Jln. Syech Abdul Somad No.28 Kel. 22 Ilir Palembang Sumatera Selatan
e-mail verasustrisuliana@gmail.com¹

Abstrak

Permenkes RI No. 30 tahun 2022, Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. UPTD Puskesmas Betung melakukan pelayanan namun dijumpai menumpuknya antrian pendaftaran, ruang tunggu apotek, ruang tunggu poli, penanganan pengaduan saran kritik yang belum berfungsi, belum dilakukannya survey atau IKM terhadap pelayanan Kesehatan yang telah diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai IKM di Puskesmas Betung tahun 2023. Metode penelitian menggunakan deskriptif pendekatan kualitatif dengan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 dengan sampel sebanyak 140 orang. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat dari 9 indikator nilai IKM tertinggi adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan nilai IKM sebesar 3,32 dengan nilai konversi IKM 83,00. Sedangkan Nilai IKM terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan Saran Masukan serta unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai IKM sama yaitu 2,97 dengan nilai konversi IKM 74,25. Maka Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 diperoleh angka Indeks sebesar 79,50 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan kesehatan berada pada tingkat “B (Baik)”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan UPTD Puskesmas Betung secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik dengan tingkat kepuasan masyarakat “Baik” juga.

Kata kunci : Kepuasan, pelayanan, Indeks kepuasan masyarakat

Abstract

Permenkes RI No. 30 of 2022, Patient satisfaction is the result of patient assessment of the performance of services provided. UPTD Puskesmas Betung carried out services but found a pile of registration queues, pharmacy waiting rooms, poly waiting rooms, handling complaints of criticism suggestions that have not functioned, surveys or SMIs have not been carried out on health services that have been provided. The purpose of this research is to determine the value of SMIs in Puskesmas Betung in 2023. The research method uses a descriptive qualitative approach with the calculation of the Community Satisfaction Index (IKM) in PERMENPAN RB Number 14 of 2017 with a sample of 140 people. Based on the calculation of the community satisfaction index of the 9 highest IKM value indicators is the Product Specification Type Service element with an IKM value of 3.32 with an IKM conversion value of 83.00. While the lowest IKM value is the element of Complaint Handling, Input Suggestions, and Facilities and Infrastructure elements with the same IKM value of 2.97 with an IKM conversion value of 74.25. Then the Community Satisfaction Index referring to the Decree of the Minister of State Apparatus Empowerment Number 14 of 2017 obtained an Index number of 79.50 which is in the interval 62.51 – 81.25, so that the quality of health services is at the level of "B (Good)". This shows that the overall service performance of UPTD Puskesmas Betung is included in the good category with a level of community satisfaction of "Good" as well.

Keyword : Satisfaction, service, community satisfaction index

PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Kesehatan Republic Indonesia No. 30 tahun 2022 tentang Indikator nasional Mutu Pelayanan Kesehatan, bahwa Kepuasan pasien adalah hasil pendapat dan penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah perasaan yang harus dimiliki pasien dimana kinerja pelayanan kesehatan setelah pasien itu membandingkannya dengan harapan yang dirasa. Jika pasien tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, maka pasien cenderung tidak mau datang ke puskesmas lagi

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia no. 43 Tahun 2016 yang direvisi menjadi Permenkes No. 4 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. (Permenkes No. 4 Tahun 2019)

UPTD Puskesmas Betung yang merupakan salah satu Puskesmas dari 22 Puskesmas di Kabupaten OKU Timur memiliki visi dan misi yaitu melayani masyarakat sebaik mungkin. UPTD Puskesmas Betung melakukan pelayanan sebagaimana mestinya hanya saja terdapat permasalahan yang dijumpai pada saat observasi seperti terganggunya atau menumpuknya antrian pendaftaran, ruang tunggu apotek, juga ruang tunggu poli, penanganan pengaduan saran dan kritik yang belum berfungsi dengan baik serta belum dilakukannya survey atau indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Kesehatan yang telah diberikan.

Adapun unsur-unsur yang dinilai pada indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Permenpan No. 14 tahun 2017 yaitu

persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan yang terakhir sarana dan prasarana. (Permenpan No.14 tahun 2017)

Berdasarkan paparan data diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Betung Tahun 2023** “

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. dengan pendekatan survey dan pengukuran secara skala likert berdasarkan Permenpan No. 14 tahun 2017.

Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei – Juli tahun 2023

Tempat Penelitian

Di UPTD Puskesmas Betung Kabupaten OKU Timur.

Populasi dan Sampel

Adapun Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Betung. pengambilan sampel menggunakan tabel Morgan dan Krejcie, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 140 orang.

Data dan cara pengumpulan data

1. Data Primer

Data yang diperoleh melalui kuisioner dan observasi langsung kepada responden di UPTD Puskesmas Betung.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari instansi-instansi yang berhubungan dengan penelitian ini seperti laporan bulanan jumlah pasien perbulan untuk melihat jumlah kunjungan, dan laporan pendukung lainnya

Teknik Pengumpulan Data

Perlengkapan yang harus dipersiapkan oleh peneliti antara lain mencakup : perlengkapan fisik surat izin penelitian, form kuesioner, kontak dengan Puskesmas yang menjadi tempat penelitian, perlengkapan pribadi dan perlengkapan pendukung seperti alat notes untuk catatan dan alat tulis

Teknik Analisis Data

Berdasarkan Permenpan No. 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat maka pengolahan data dengan Pengukuran Skala *Likert*

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

1. Persyaratan

Hasil perhitungan IKM untuk unsur persyaratan pelayanan di UPTD Puskesmas Betung sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur persyaratan/prosedur pelayanan (U1) = 462

$$\text{Nilai rata rata per unsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

$$= \frac{462}{140} = 3,30$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} \\ &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,30 \times 25 \end{aligned}$$

$$= 82,50$$

2. System mekanisme dan prosedur

Hasil perhitungan IKM untuk unsur System mekanisme dan prosedur pelayanan di UPTD Puskesmas Betung sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur System mekanisme dan prosedur (U2) = 451

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{451}{140} = 3,22 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} \\ &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,22 \times 25 \\ &= 80,50 \end{aligned}$$

3. Waktu penyelesaian

Hasil perhitungan IKM untuk unsur waktu penyelesaian pelayanan di UPTD Puskesmas Betung sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur waktu penyelesaian (U3) = 459

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{459}{140} = 3,27 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} \\ &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,27 \times 25 \\ &= 81,75 \end{aligned}$$

4. Biaya/tarif

Hasil perhitungan IKM untuk unsur biaya/tarif pelayanan di UPTD Puskesmas Betung sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur biaya/tarif (U4) = 455

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{455}{140} = 3,25 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,25 \times 25 \\ &= 81,25 \end{aligned}$$

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil perhitungan IKM untuk unsur produk spesifikasi jenis pelayanan di UPTD Puskesmas Betung sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) = 465

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{465}{140} = 3,32 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,32 \times 25 \\ &= 83,00 \end{aligned}$$

6. Kompetensi pelaksana

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kompetensi pelaksana pelayanan di UPTD Puskesmas Betung sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur kompetensi pelaksana (U6) = 449

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{449}{140} = 3,20 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,20 \times 25 \\ &= 80,00 \end{aligned}$$

7. Perilaku pelaksana

Hasil perhitungan IKM untuk unsur perilaku pelaksana pelayanan di UPTD Puskesmas Betung sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur Perilaku pelaksana (U7) = 443

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{443}{140} = 3,16 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,16 \times 25 \\ &= 79,00 \end{aligned}$$

8. Penanganan pengaduan saran dan masukan

Hasil perhitungan IKM untuk unsur penanganan pengaduan saran dan masukan pelayanan di UPTD Puskesmas Betung sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur Penanganan pengaduan saran dan masukan (U8) = 417

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{417}{140} = 2,97 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,97 \times 25 \\ &= 74,25 \end{aligned}$$

9. Sarana dan prasarana

Hasil perhitungan IKM untuk unsur sarana dan prasarana pelayanan di UPTD Puskesmas Betung sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur sarana dan prasarana (U9) = 416

$$\text{Nilai rata rata per unsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

$$= \frac{416}{140} = 2,97$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} \\ &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,97 \times 25 \\ &= 74,25 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai konversi IKM} &= \frac{4017}{140 \times 9} \times 25 \\ &= \frac{4017}{1260} \times 25 \\ &= 3,18 \times 25 \\ &= 79,50 \end{aligned}$$

Secara keseluruhan nilai IKM pada UPTD Puskesmas Betung bernilai 79,50 yang berarti pelayanan Kesehatan pada tingkat "B" atau Baik yang berarti pasien puas akan pelayanan.

PEMBAHASAN

1 Persyaratan

Persyaratan merupakan syarat yang harus dipenuhi oleh responden pada saat berkunjung ke puskesmas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Di UPTD Puskesmas Betung, Responden menyatakan tidak mengalami kesulitan ketika melengkapi persyaratan ketika akan berobat (berkunjung ke puskesmas). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan UPTD Puskesmas Betung telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Ini pun terbukti dari hasil IKM nya sebesar 3,30 dengan nilai "B" (Baik) yang berarti pasien puas dengan pelayanan UPTD Puskesmas Betung.

2 . Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan di UPTD Puskesmas Betung yaitu dari mendapatkan informasi mengenai

prosedur pelayanan dan kejelasan prosedur/tahapan alur dan kesederhanaan prosedur pelayanan atau tata cara pelayanan-pelayanan di UPTD Puskesmas Betung. Responden telah mengetahui informasi mengenai hal untuk berobat atau membuat surat rujukan dari awal kedatangan pengunjung di loket pendaftaran sampai pengambilan obat di apotek dan pulang ke rumah. Maka Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di UPTD Puskesmas Betung mudah untuk didapatkan hal ini dapat dilihat dari nilai IKM nya sebesar 3,22 dengan nilai "B" (Baik) berarti pasien puas dengan pelayanan UPTD Puskesmas Betung.

3 Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Indikator waktu pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari dua sub indikator yaitu ketepatan waktu petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dan ketepatan jadwal/waktu pelayanan petugas kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan UPTD Puskesmas Betung adalah "B" (baik) dengan nilai IKM nya sebesar 3,27. Pasien Puas dengan pelayanan UPTD Puskesmas Betung.

4 Biaya/Tarif

Menurut Permenpan No.14 tahun 2017 bahwa biaya atau tarif merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dari penyelenggara yang mana besarnya berdasarkan peraturan daerah tersebut. Hasil penelitian menunjukkan nilai IKM sebesar 3,25 dengan pelayanan "B" (Baik). Menurut responden, yang berkunjung sebagai pasien umum maupun pasien BPJS bahwasanya tarif pelayanan sangat mudah dijangkau buat semua golongan..

5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima. Indikator produk spesifikasi layanan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk spesifikasi jenis layanan UPTD Puskesmas Betung Baik "B" dengan nilai IKM sebesar 3,25. Menurut responden bahwa pelayanan yang diterima dirasakan sudah memenuhi harapan, sehingga sebagian responden ketika dalam kondisi sakit lebih memilih untuk datang terlebih dahulu ke Puskesmas Betung dari pada ke fasilitas kesehatan lainnya.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan yang wajib dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, serta pengalaman dalam memberikan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat. Menurut responden petugas di UPTD Puskesmas Betung cukup cekatan dan mampu dalam melayani di pendaftaran, poli maupun pada saat pengambilan obat, selain itu juga petugas telah memberikan informasi secara rinci dalam menjelaskan sesuatu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur kompetensi pelaksana di UPTD Puskesmas Betung Baik "B" dengan nilai IKM sebesar 3,20.

7 Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana merupakan cara atau sikap dalam melayani masyarakat. Pada penelitian ini unsur perilaku petugas di UPTD Puskesmas Betung bernilai Baik "B" dengan IKM sebesar 3,16. Menurut responden petugas di UPTD Puskesmas Betung telah bersikap sopan dan ramah. Petugas juga tidak membedakan pasien yang datang. Sikap sopan petugas UPTD Puskesmas betung terlihat dari cara berbicara petugas yang lemah lembut, murah

senyum dan mengucapkan salam pada pasien ataupun pengunjung lainnya.

8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan merupakan aturan atau prosedur dalam menangani pengaduan, saran dan masukan, yang mana aspeknya bisa dilihat dari ketersediaan penanganan pengaduan dan saran, ketersediaan informasi tentang penanganan pengaduan dan saran, umpan balik terhadap saran, kecepatan menangani masukan, dan umpan balik sesuai harapan. Pada hasil penelitian ini unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di UPTD Puskesmas Betung kinerja unit pelayanan Kurang Baik / "C" dengan nilai IKM 2,97. Beberapa responden mengatakan bahwa tidak adanya kotak saran maupun kontak telpon untuk memberikan masukan atau keluhan kepada UPTD Puskesmas Betung

9 Sarana dan Prasarana

Sarana adalah alat dalam mencapai maksud dan tujuan segala sesuatu yang dapat digunakan. Prasarana adalah alat terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dengan segala sesuatu yang merupakan pendukung untuk terciptanya suatu proses. Pada hasil penelitian ini unsur sarana dan prasarana bernilai kurang baik "C" dengan besar IKM 2,97. Hal ini dikarenakan responden merasa tidak nyaman karena kurangnya fasilitas seperti kursi, penambahan ruang poli, tempat sampah, masker, disinfektan dll. Maka pihak UPTD Puskesmas betung perlu mempertimbangkan kenyamanan pasien,

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai IKM pada unsur persyaratan adalah 82,50 dengan nilai rata rata per unsur 3,30

2. Nilai IKM pada unsur system mekanism e dan Prosedur adalah 80,50 dengan nilai rata rata per unsur 3,22
3. Nilai IKM pada unsur waktu penyelesaian adalah 81,75 dengan nilai rata rata per unsur 3,27
4. Nilai IKM pada unsur biaya/tarif adalah 81,25 dengan nilai rata rata per unsur 3,25
5. Nilai IKM pada unsur Produk spesifikasi jenis Pelayanan adalah 83,00 dengan nilai rata rata per unsur 3,32
6. Nilai IKM pada unsur kompetensi pelaksana adalah 80,00 dengan nilai rata rata per unsur 3,20
7. Nilai IKM pada unsur perilaku pelaksana adalah 79,00 dengan nilai rata rata per unsur 3,16
8. Nilai IKM pada unsur penanganan pengaduan, saran Dan masukan adalah 74,25 dengan nilai rata rata per unsur 2,97
9. Nilai IKM pada unsur sarana dan prasarana adalah 74,25 dengan nilai rata rata per unsur 2,97
10. Unsur pelayanan yang paling dominan pada kepuasan pasien terhadap pelaya nan Kesehatan adalah unsur Produk spesifikasi jenis Pelayanan sebesar 83,00 dengan nilai rata rata per unsur 3,32.
11. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 maka diperoleh angka Indeks sebesar 79,50 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga pelayanan kesehatan berada pada tingkat “B (Baik)”

Saran

1. Bagi STIK Bina Husada Palembang
Diharapkan pihak pendidikan untuk dapat lebih melengkapi fasilitas sumber bacaan di perpustakaan terutama mengenai teori kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan sehingga dapat mempermudah mahasiswa dalam memperoleh referensi yang terpercaya.

2. Bagi UPTD Puskesmas Betung Kabupaten OKU Timur

Diharapkan UPTD Puskesmas Betung dapat melengkapi fasilitas sarana dan prasarana dalam rangka meningkatkan pelayanan serta wadah pengaduan saran dan masukan. Selain itu diharapkan mempertahankan 7 unsur yang sudah bernilai Baik serta meningkatkan lagi 2 unsur yang rendah yaitu unsur sarana dan prasarana serta wadah pengaduan saran dan masukan.

3. Bagi Peneliti yang Akan Datang

Bagi peneliti berikutnya bisa melakukan penelitian lebih lanjut terkait faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelayanan dan bisa menggunakan metode penelitian yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, Luh Dea, Kadek Rai Suwena, and Iyus Akhmad Haris. (2019) "Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public berdasar kan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng." *JurnalPendi dikan Ekonomi Undiksha* "11.1 : 21-32.
- Darham, Dian. (2021) . Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Puskes mas Lubuk landau Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Sains Volume 1, No.1 Januari, 2021.*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor. 14 Tahun 2017 *Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.*
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas.* Jakarta.

- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). Manajemen pemasaran jasa. *Language*, 18 (298p), 26cm.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba.
- Mumu, L. J. (2015). Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *JIKMU*, 5(4).
- Nesimnasi, V. (2019). *Indeks Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan public di puskesmas Oepoi kota Kupang*. *Jurnal of community health* Volume 01 Nomor 04, Desember 2019.
- Notoatmodjo, S, (2012a), *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S, (2012b), *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/> Laporan Tahunan 2023. Jakarta: Sekretariat Jenderal Ombudsman RI. 2023.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 30 Tahun 2022 *Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Puskesmas, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan Dan Unit Transfusi Darah*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 4 Tahun 2019 *Tentang Standar Tekhnis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 43 Tahun 2019 *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Profil UPTD Puskesmas Betung Kecamatan Semendawai Barat Kabupaten OKU Timur Tahun 2023.
- Rumita, Sari, Guspianto. (2021). *Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Puskesmas Kota Jambi*. *Jurnal Kesmas Jambi* Vol. 5 No. 1 Maret 2021.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta.
- Wachruroji, M. R., Irawani, B., & Paselle, E. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Gunung Sari Ilir Kecamatan Balikpapan Tengah. *EJournal Administrasi Negara*, 7.
- Warnadi. (2019). Analisis IKM Pada Kantor Camat Rengat Kab. Indragiri Hulu *Jurnal Bisnis Kompetitif* Volume 1 No. 2 2019.
- Widjaya, S. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur*. *Jurnal Administrasi Dan Studi kebijakan* Volume 1 Nomor 2 Edisi Maret 2019.