

Peranan Mutu Pelayanan Kinerja Unit Dan Kepentingan Harapan Pasien Terhadap Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin (Studi Pada Puskesmas Karang Mekar)

Suryani Syahril, Basuki, Khuzaini
Program Pascasarjana Prodi Magister Manajemen
Universitas Islam Muhammad Arsyad Al-Banjari
E-mail: suryanisyahrilakhsad@gmail.com

ABSTRAK

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan tingkat kepentingan/harapan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Karang Mekar kota Banjarmasin.

Kerangka pemikiran penelitian ini membandingkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin antara realita dengan harapan masyarakat yang diukur dengan 9 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah termasuk Puskesmas. Sampel penelitian ini adalah sebanyak 10 informan wawancara dan 370 sampel angket (kuesioner). Jenis data yang digunakan adalah data primer dilakukan melalui wawancara dan penyebaran angket.

Sedangkan metode analisis data menggunakan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh hasil sebesar 3.37 dan Nilai IKM sebesar 84.14. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin termasuk dalam kategori B (baik). Tingkat kesesuaian kinerja dengan tingkat kepentingan dengan nilai rata-rata tingkat kinerja (X) adalah 3,37 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (Y) adalah 3,33, nilai rata-rata tingkat kesesuaian seluruh unsur sebesar 121 %. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin sudah sesuai.

Kesimpulan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin yang diukur dengan indikator indeks kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan kinerja baik.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

Along with technological advances and community demands in terms of service, the public service organizing unit is required to meet the expectations of the community in performing services, the purpose of this study is to find out the Community Satisfaction Index (IKM) and the level of interest / expectation of patients towards services in Karang Mekar Health Center in Banjarmasin city.

This research frame of mind compares health services in Karang Mekar Kota Banjarmasin Health Center between reality and community expectations as measured by 9 indicators of Community Satisfaction Index in accordance with Permenpan-RB Number 14 of 2017 on Guidelines for The Preparation of IKM Government Agency

Service Units including Health Centers. The study sample was as many as 10 interview informants and 370 questionnaire samples. The type of data used is primary data conducted through interviews and the spread of questionnaires.

While the data analysis method using the Community Satisfaction Index Analysis obtained results of 3.37 and IKM Value of 84.14. This means that the quality of service carried out by The Karang Mekar Banjarmasin Health Center falls into category B (good). The level of conformity of performance with the level of importance with the average value of the performance level (X) is 3.37 and the average value of the level of importance (Y) is 3.33, the average value of the level of conformity of all elements is 121%. This can be interpreted that the service of Karang Mekar Kota Banjarmasin Health Center is appropriate.

The conclusion of the results of the study showed that the health services of Karang Mekar Kota Banjarmasin Health Center as measured by the indicator of community satisfaction index were carried out with good performance.

Keywords : *Community Satisfaction Index.*

PENDAHULUAN

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 pasal 28 H menyatakan bahwa setiap orang berhak untuk memperoleh pelayanan Kesehatan. Hal ini dapat diartikan bahwa Kesehatan merupakan salah satu hak asasi yang fundamental bagi setiap penduduk, selain sebagai hak asasi Kesehatan juga merupakan investasi, sehingga Kesehatan perlu untuk diperjuangkan oleh berbagai pihak bukan hanya oleh jajaran Kesehatan semata karena Kesehatan merupakan tanggungjawab Bersama, hal ini sejalan dengan Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 pasal 9 ayat 1 yang menyatakan bahwa setiap orang berkewajiban ikut mewujudkan, mempertahankan, dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.(PPSDMKES-KEMENKES RI).

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu : pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum (Basuki, 2016). Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi kesehatan, pendidikan dasar, pemenuhan bahan kebutuhan pokok masyarakat. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam 3 kelompok yaitu : pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa (Mahmudi, 2007).

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan survey terhadap unsur-unsur pelayanan publik, baik system prosedur maupun perilaku pelaksanaan pelayanan, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan. Dasar hukum penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat antara lain :

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
2. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 30 Tahun 2020 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Banjarmasin.

Berdasarkan data Indek Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin diketahui dari 26 Puskesmas pada tahun 2020 yaitu Nilai IKM tertinggi pada Puskesmas Sungai Bilu Nilai Interval 3,56, Nilai Interval Konversi 88,91, Pelayanan Mutu A dengan kategori Unit Layanan Sangat Baik, dan Nilai IKM terendah pada Puskesmas Karang Mekar Kinerja Interval 3,09, Nilai Interval Konversi 74,34, Pelayanan Mutu C Unit Layanan dengan kategori Kurang Baik.

Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin Tahun 2020 melakukan pengukuran IKM di 10 unit pelayanan, dengan kategori kurang baik sebanyak 5 (lima) unit pelayanan yaitu : jenis pelayanan Poli Anak (76,07) Mutu Pelayanan C (kurang baik), Pemeriksaan KIA (75,69) Mutu Pelayanan C (kurang baik), jenis layanan Gigi dan Mulut (72,06) Mutu Pelayanan C (kurang baik), Jenis layanan Apotik/Farmasi (75,75), Mutu Pelayanan C (kurang baik), dan Jenis layanan Poli Gizi (73,06) Mutu Pelayanan C (kurang baik) . Sehingga mempengaruhi nilai IKM (74,34) namun berdasarkan Permenpan RB No.17 Tahun 2020 termasuk kategori kurang baik (65,00 – 76,60).

Peneliti menggunakan Permenpan – RB No. 14 Tahun 2017 yang menggunakan 9 unsur yaitu (Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya / Tarif, Produk Spesifikasi Jenis pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, Sarana dan prasarana sedangkan Permenpan – RB No. 16 Tahun 2014 yang menggunakan 9 unsur yaitu (Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya / Tarif, Produk Spesifikasi Jenis pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, dan peneliti lebih jauh mengukur tingkat kepentingan / harapan masyarakat / pasien yang pada akhirnya tingkat kepuasan masyarakat/pasien terhadap kinerja dapat terpenuhi, digunakan metode Importance Performance Analisis yang digambarkan dengan diagram kartesius (J.Supranto,2011, 239-242).

Pengukuran IKM oleh Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin dilakukan 1 (satu) kali pelaksanaan dengan jumlah 26 Puskesmas pada tahu 2020, sedangkan peneliti menggunakan Permenpan dan RB No.14 Tahun 2017 dengan 370 informan dan dilakukan selama sekali pada saat pengukuran.

Berdasarkan jumlah pengaduan masyarakat di unit pengaduan Puskesmas Karang Mekar sampai dengan bulan Desember 2020 sebanyak 22 sehubungan dengan pelayanan kesehatan. melalui sifat langsung komplain berupa pengisian kotak saran dan media social (whatsap puskesmas, Instagram, Telpon).

METODE

Penelitian ini dirancang melalui pendekatan penelitian diskriptif tabulatif karena sifatnya kualitatif, maka penelitian dilakukan dengan wawancara dan pengisian angket/kuesioner. Menurut Sanusi dalam Rahmawati tahun 2014 desain penelitian diskriptif adalah desain penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian, berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Karena peneliti ingin memahami fenomena-fenomena atau realita yang terjadi di lapangan dengan mengumpulkan data-data atau informasi yang didapat dari informan secara langsung. Dalam penelitian ini, peneliti berupaya mengkaji dan menganalisis bagaimana Indeks kepuasan serta kepentingan dan harapan masyarakat atau pasien di Puskesmas Karang Mekar Kota Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana data yang dikumpulkan di lapangan dideskripsikan berdasarkan hasil perhitungan (Basuki, 2021). Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji dan menganalisis Peranan Mutu Pelayanan Kinerja Unit Dan Kepentingan Atau Harapan Pasien Terhadap Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin (Studi Pada Puskesmas Karang Mekar), maka untuk memperoleh data maka dilakukan wawancara pada narasumber informan terkait, dan disamping itu untuk mendukung data maka juga dilakukan survei menggunakan angket/kuesioner langsung dilokasi penelitian, dengan

begitu peneliti dapat mengkaji dan menganalisa tentang Peranan Mutu Pelayanan Kinerja Unit Dan Kepentingan Atau Harapan Pasien Terhadap Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin (Studi Pada Puskesmas Karang Mekar), Penelitian dilaksanakan pada Bulan Juni sampai dengan Juli 2021, berdasarkan PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017, terdiri dari 9 unsur pertanyaan pada informan penelitian berjumlah 10 (sepuluh) orang informan.

Pengukuran kualitas pelayanan di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin dilakukan dengan pembagian kuisioner sebanyak 370 informan yang diisi sesuai dengan pendapatnya masing-masing tentang pelayanan kesehatan yang didapatnya.

Hasil indeks kepuasan masyarakat / pasien didasarkan atas Keputusan Menteri Aparatur Negara Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Instansi Pemerintah yang berjumlah 9 indikator

Nilai indeks kepuasan masyarakat per unsur pelayanan di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin seperti pada tabel berikut :

Tabel.REKAPITULASI HASIL MUTU KINERJA PELAYANAN
PUSKESMAS KARANG MEKAR

No.	Unsur Yang Dinilai	TOTAL			
		Rata-rata	NILAI (konversi IKM)	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan Pelayanan	3,27	81,80	B	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,43	85,86	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,29	82,28	B	Baik
4	Biaya / Tarif	3,48	87,02	B	Baik
5	Produk Pelayanan	3,29	82,13	B	Baik
6	Kompetensi Petugas	3,37	84,26	B	Baik
7	Perilaku Petugas	3,41	85,23	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,40	84,89	B	Baik
9	Penanganan pengaduan	3,36	83,95	B	Baik
	Hasil IKM	3,37	84,14	B	Baik

Sumber Data Diolah Tahun 2021

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua unsur pelayanan memiliki kinerja yang baik, dengan nilai tertinggi 3,48 pada unsur Biaya/tarif dan yang terendah adalah pada unsur persyaratan pelayanan yang memiliki nilai 3,27. Nilai per unsur tersebut didapat dari penjumlahan nilai per unsur pelayanan seluruh pelayanan dibagi dengan jumlah informan.

Tabel Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPENTINGAN MASYARAKAT
PUSKESMAS KARANG MEKAR

No.	Unsur Yang Dinilai	TOTAL			
		Rata-rata	NILAI (konversi IKM)	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan Pelayanan	3,31	82,76	B	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,33	83,35	B	Baik

3	Waktu Pelayanan	3,07	83,76	B	Baik
4	Biaya / Tarif	3,34	83,99	B	Baik
5	Produk Pelayanan	3,34	83,64	B	Baik
6	Kompetensi Petugas	3,41	85,14	B	Baik
7	Perilaku Petugas	3,37	84,35	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,41	85,25	B	Baik
9	Penanganan pengaduan	3,40	84,90	B	Baik
	Hasil IKM	3,33	84,13	B	Baik

Sumber : Data Primer diolah, 2021

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua unsur pelayanan memiliki kinerja yang baik, dengan nilai tertinggi 3,41 pada unsur pelayanan kompetensi petugas, unsur sarana dan prasarana dan yang terendah adalah pada unsur waktu pelayanan yang memiliki nilai 3,07. Nilai per unsur tersebut didapat dari penjumlahan nilai per unsur pelayanan seluruh pelayanan dibagi dengan jumlah informan.

PEMBAHASAN

Informan dalam penelitian ini lebih banyak adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 231 orang (62%) dan laki-laki sebanyak 139 orang (38%). Melihat persentasi tersebut bahwa informan perempuan lebih banyak daripada laki-laki, hal ini dapat diindikasikan bahwa sebagian besar yang berkunjung ke Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin adalah perempuan dengan tujuan untuk memperoleh layanan kesehatan. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Supardi (2011) dalam Syeh (2014 : 1) mengatakan bahwa karakteristik penduduk yang memilih pengobatan di rumah dan di luar rumah adalah perempuan. Lebih lanjut dikatakan oleh Sudaryani (2008) dalam Suroso (2011 : 20) bahwa wanita memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi. Bagi Puskesmas sebaiknya digunakan sebagai peningkatan pelayanan demi tercapainya kepuasan pasien.

Hasil penelitian karakteristik pekerjaan, terbanyak swasta sebanyak 140 orang (38%), Menurut Syaer (2010) dalam Syeh (2014) mengatakan bahwa bekerja atau tidaknya seseorang akan turut berpengaruh peminatan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, semakin baik jenis pekerjaan dari seseorang semakin tinggi peminatan pelayanan kesehatan. Indikatornya adalah mempunyai pekerjaan tetap memanfaatkan pelayanan kesehatan walaupun harus meninggalkan pekerjaan.

Pembahasan Hasil Analisis Wawancara

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji dan menganalisis Peranan Mutu Pelayanan Kinerja Unit Dan Kepentingan Atau Harapan Pasien Terhadap Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin (Studi Pada Puskesmas Karang Mekar), maka untuk memperoleh data maka dilakukan wawancara pada informan/informan, dan disamping itu untuk melengkapi data juga dilakukan wawancara/survei menggunakan kuesioner pada pasien atau masyarakat dilokasi penelitian, dengan begitu peneliti dapat mengkaji dan menganalisa tentang Peranan Mutu Pelayanan Kinerja Unit Dan Kepentingan Atau Harapan Pasien Terhadap Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Karang Mekar, Penelitian dilaksanakan pada Bulan Juni sampai dengan Juli 2021, berdasarkan PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017, terdiri dari 9 unsur pertanyaan pada informan penelitian berjumlah 10 (sepuluh) orang informan, sebagai berikut :

- 1) Pembahasan Hasil Analisis Persyaratan Pelayanan melalui wawancara pada 10 orang informan dengan pertanyaan peneliti tentang Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, bahwa rata-rata informan atau pasien mengatakan merasa mudah untuk memenuhi persyaratan mendapatkan pelayanan pada Puskesmas Karang Mekar, dan informan menyadari pentingnya ada persyaratan untuk mendapatkan pelayanan serta berpendapat persyaratan yang harus dipenuhi sesuai dengan jenis pelayanan yang didapatkan. Persyaratan yang harus dipenuhi antara lain : KTP/Kartu Keluarga, Kartu Berobat, Kartu BPJS (bagi peserta BPJS).
- 2) Pembahasan Hasil Analisis Prosedur Pelayanan melalui wawancara pada 10 orang informan dengan pertanyaan Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Sebagian besar informan atau pasien mengatakan merasa mudah memahami alur prosedur pelayanan, dan merasa penting adanya prosedur pelayanan agar pelayanan pasien dapat terarah dan tertib.
- 3) Pembahasan Hasil Analisis Waktu Pelayanan melalui wawancara pada 10 orang informan tentang unsur Waktu Pelayanan dengan pertanyaan Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa informan atau pasien mengatakan merasa petugas Puskesmas Karang Mekar waktu memberikan pelayan cukup cepat dan tidak lama menunggu sesuai antrian dan kecepatan waktu dalam pelayanan menurut informan penting karena ada kesibukan lain, namun informan yang lainnya berpendapat dalam pelayanan tidak harus cepat-cepat yang penting teliti. Bagus dan efektif.
- 4) Pembahasan Hasil Analisis Biaya / Tarif melalui wawancara pada 10 orang informan dengan pertanyaan Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa rata-rata informan atau pasien pada Puskesmas Karang Mekar menggunakan fasilitas BPJS dalam mendapatkan pelayanan, baik BPJS dari JKN KIS (Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat) dari Pemerintah, BPJS Corpuret/Perusahaan, maupun BPJS mandiri, namun ada juga informan/pasien yang membayar, informan atau pasien mengatakan tidak keberatan dengan biaya/tarif layanan. Biaya/tarif yang ada berada pada tarap kewajaran sesuai dengan pelayanan yang didapatkan.
- 5) Pembahasan Hasil Analisis Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan melalui wawancara pada 10 orang informan dengan pertanyaan Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa rata-rata informan atau pasien pada Puskesmas Karang Mekar mengatakan bahwa produk layanan yang diterima sudah sesuai dengan standar kualitas pelayanan, namun produk jenis layanan perlu ditambah seperti jenis pemeriksaan laboratorium lengkap jadi tidak susah mencari pemeriksaan di fasilitas/klinik laboratorium lainnya.
- 6) Hasil Analisis Kompetensi Pelaksana melalui wawancara pada 10 orang informan dengan pertanyaan bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa rata-rata informan atau pasien pada Puskesmas Karang Mekar mengatakan kemampuan petugas yang memberikan pelayan sudah sesuai kompetensinya, dan informan kompetensi/kemampuan petugas sangat penting untuk kesembuhan pasien, serta perlu adanya pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas pelayanan.
- 7) Hasil Analisis Perilaku Pelaksana melalui wawancara pada 10 orang informan dengan pertanyaan peneliti mengenai Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa

semua sampel informan atau pasien pada Puskesmas Karang Mekar mengatakan bahwa petugas sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, perilaku seperti ini perlu dipertahankan, menurut informan kesopanan dan keramahan petugas sangat penting untuk menunjang tingkat kesembuhan pasien.

- 8) Pembahasan Hasil Analisis Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan melalui wawancara pada 10 orang informan dengan pertanyaan bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa informan atau pasien pada Puskesmas Karang Mekar sebagian mengatakan bahwa fasilitas pengaduan sudah ada dan sudah dikelola atau ditanggapi dengan baik, namun ada juga yang tidak mengetahui adanya fasilitas pengaduan, menurut informan fasilitas pengaduan ini sangat penting untuk menyampaikan keluhan dan saran, untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- 9) Hasil Analisis Sarana dan Prasarana melalui wawancara pada 10 orang informan dengan pertanyaan bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana, peneliti dapat menyimpulkan bahwa informan atau pasien pada Puskesmas Karang Mekar mengatakan bahwa sarana dan prasarana sudah cukup baik namun perlu ditingkatkan seperti sarana jenis pemeriksaan laboratorium lebih lengkap, dan perlu adanya mesin antrian untuk mempermudah pelayanan, Sebagian informan mengeluhkan pada sarana lahan parkir yang tidak memadai, sarana lahan parkir ini menurut informan sangat penting untuk memudahkan pasien berkunjung ke Puskesmas Karang Mekar.

Pembahasan Hasil Analisis Mutu Pelayanan Kinerja dan Analisis Kepentingan/ harapan Pasien

Tabel Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin Tahun 2021

TOTAL NILAI	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumlah Nilai Per Unsur	1507	1262	1210	1385	1207	1240	1256	1255	1238
Nilai Rata-Rata Per Unsur	3,27	3,43	3,29	3,48	3,28	3,37	3,40	3,39	3,35
NRR Tertimbang Per Unsur	3,60	3,78	3,62	3,83	3,61	3,71	3,75	3,74	3,69
Nilai Interval IKM	3,37								

Sumber Data Diolah Tahun 2021

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin adalah 3,37. Nilai tersebut didapat dari penjumlahan nilai per unsur pelayanan seluruh pelayanan. Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan didapat dari penjumlahan nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai bobot rata-rata tertimbang.

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
3	3,0644-3,532 (3,37)	76,61-88,30	B	Baik

Sumber Data Diolah Tahun 2021

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin adalah 3,37 mempunyai nilai persepsi 3 dan nilai interval konversi IKM 76,61 – 88,30. Hal tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin adalah kategori B dengan kinerja unit pelayanan Baik.

Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat/Pasien pada Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin.

Pelayanan Pasien di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin memberikan hasil kinerja baik dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 3.37 dan mutu pelayanan B untuk semua unsur pelayanan. Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2018) yaitu Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Sambeng Lamongan memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 3,02 untuk semua unsur.

Berdasarkan Kepmen PAN dan RB No. 14 Tahun 2017 ada beberapa unsur dalam menerangkan kinerja pelayanan publik. Keputusan tersebut memiliki 9 hal berkenaan dengan indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang dilakukan oleh petugas layanan. Unsur-unsur pelayanan indeks kepuasan masyarakat menurut Kepmen PAN dan RB yang diteliti pada rawat jalan di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin adalah :

1. Persyaratan Pelayanan

Unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat 3,27 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan baik. Hal ini berarti bahwa pasien yang berobat ke Puskesmas mendapat kemudahan dalam hal kelengkapan persyaratan administrasi untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

2. Prosedur Pelayanan

Unsur prosedur pelayanan mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat 3,43 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien memahami alur pelayanan di Puskesmas.

3. Waktu Pelayanan

Unsur waktu pelayanan mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat 3,29 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan baik. Ketepatan waktu pelayanan merupakan bagian dari standart pelayanan minimal Puskesmas.

4. Biaya / Tarif

Unsur biaya / tarif mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat 3,48 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan baik.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat 3,29 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan baik. Jika *perceived services* sesuai dengan *expected service*, jasa pelayanan kesehatan dapat dikatakan berkualitas dan para pengguna jasa pelayanan akan puas. Dimensi kualitas produk jasa pelayanan sudah dikembangkan oleh beberapa ahli pemasaran.

6. Kompetensi Pelaksana

Unsur kompetensi pelaksana mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat 3,37 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan baik. Petugas pelayanan kesehatan di rawat jalan bekerja sesuai dengan kompetensinya masing-masing.

7. Perilaku Pelaksana

Unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat 3,41 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan baik. Perilaku petugas meliputi kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan kesehatan kepada pasien.

8. Sarana dan prasarana

Unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat 3,40 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan baik.

9. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat 3,36 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan baik.

Tabel Nilai Indeks Kepentingan/harapan Masyarakat di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin Tahun 2021

TOTAL NILAI	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumlah Nilai Per Unsur	997	1004	1057	1054	1051	1074	1063	1078	1072
Skor Penilaian Kepentingan (Y)	3,31	3,33	3,07	3,34	3,34	3,41	3,37	3,41	3,40

Sumber Data Diolah Tahun 2021

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua unsur pelayanan memiliki kinerja yang baik, dengan nilai tertinggi 3,41 pada unsur pelayanan kompetensi petugas, unsur sarana dan prasarana dan yang terendah adalah pada unsur waktu pelayanan yang memiliki nilai 3,07. Nilai per unsur tersebut didapat dari penjumlahan nilai per unsur pelayanan seluruh pelayanan dibagi dengan jumlah informan.

Importance Performance Analysis (IPA)

Tingkat kesesuaian atas kepuasan kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin dan kepentingan/harapan masyarakat dapat terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel Tingkat Kesesuaian Terhadap Unsur Unsur Indeks

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI TINGKAT KEPUASAN (X)	NILAI TINGKAT KEPENTINGAN (Y)	TINGKAT KESESUAIAN (%)
1	Persyaratan Pelayanan	1507	997	151
2	Prosedur Pelayanan	1262	1004	126
3	Waktu Pelayanan	1210	1057	114
4	Biaya / Tarif	1285	1054	122
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1207	1051	115
6	Kompetensi Pelaksana	1240	1074	115
7	Perilaku Pelaksana	1256	1063	118
8	Sarana dan prasarana	1255	1078	116
9	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1238	1072	115
	JUMLAH	11460	9450	121

Sumber Data Diolah Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas bahwa tingkat kesesuaian kepuasan kinerja masyarakat di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin terhadap kepentingan/harapan masyarakat sebesar 121%, artinya secara keseluruhan dari berbagai unsur pelayanan hampir sudah terlayani dengan baik. Dengan nilai tingkat kesesuaian yang pencapaiannya tinggi bisa

dikatakan bahwa kinerja pelayanan kesehatan tersebut mendapat respon yang sangat baik oleh masyarakat/pasien.

Perhitungan rata-rata kinerja sebagai sumbu X dan nilai rata-rata kepentingan dapat sebagai sumbu Y seperti pada tabel berikut :

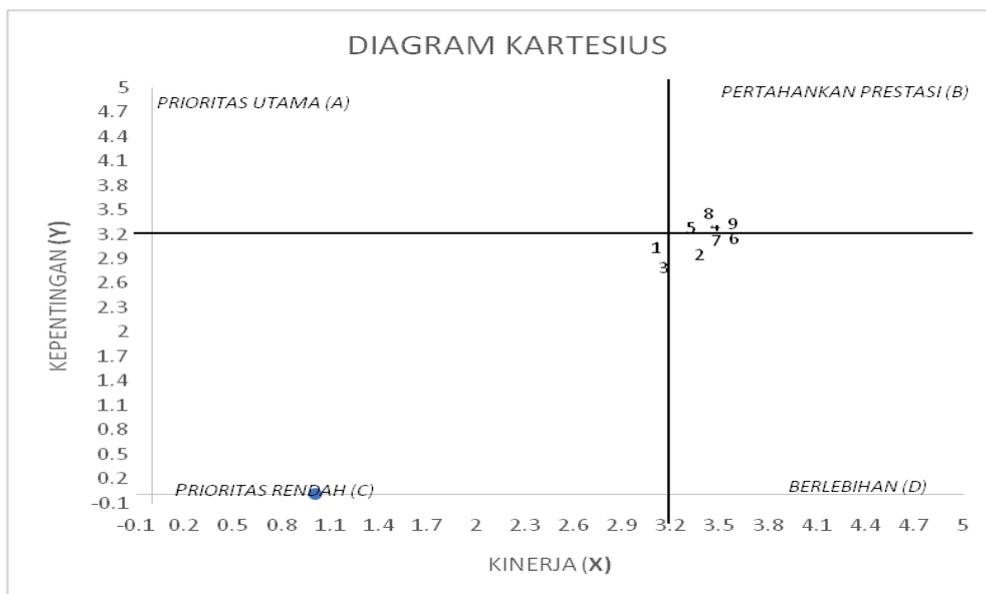
Tabel Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan pada Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

No	UNSUR PELAYANAN	X	Y	KUADRAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,27	3,31	C
2	Prosedur Pelayanan	3,43	3,33	D
3	Waktu Pelayanan	3,29	3,07	C
4	Biaya / Tarif	3,48	3,34	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29	3,34	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,37	3,41	B
7	Perilaku Pelaksana	3,41	3,37	B
8	Sarana dan prasarana	3,40	3,41	B
9	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3,36	3,40	B
	Rata-Rata (XdanY)	3,37	3,33	

Sumber Data Diolah Tahun 2021

Tabel di atas Menunjukkan bahwa penilaian kinerja dan penilaian kepentingan adalah yang berada pada kuadran B terdapat 6 unsur yaitu unsur biaya/tarif ($X=3,48$, $Y= 3,34$), unsur produk spesifikasi jenis pelayanan ($X=3,29$, $Y=3,34$), kompetensi pelaksana ($X=3,41$, $Y=3,37$), perilaku pelaksana ($X=3,41$, $Y=3,37$), sarana dan prasarana ($X=3,40$, $Y=3,41$), Penanganan, pengaduan, saran dan masukan ($X=3,36$, $Y=3,40$), Prioritas rendah di kuadran C terdapat 2 unsur yaitu Persyaratan Pelayanan ($X=3,27$, $Y=3,31$) dan unsur Waktu Pelayanan ($X=3,29$, $Y=3,07$) dan di kuadran D terdapat 1 unsur yaitu, unsur, Prosedur pelayanan ($X=3,43$, $Y=3,33$).

Gambar 5.1 Diagram Kartesius Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat



Sumber Data Diolah Tahun 2021

Keterangan :

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Persyaratan Pelayanan | 6. Kompetensi Pelaksana |
| 2. Prosedur Pelayanan | 7. Perilaku Pelaksana |
| 3. Waktu Pelayanan | 8. Sarana dan prasarana |
| 4. Biaya/Tarif | 9. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan Layanan |
| 5. Produk Spesifikasi Jenis | |

Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa terdiri dari 4 (empat) bagian yaitu kuadran A untuk nilai kinerjanya kurang dari 3,37 dan nilai harapan kepentingannya di atas 3,33. Kuadran B untuk nilai kinerjanya lebih dari 3,37 dan nilai kepentingannya lebih dari 3,33, Kuadran C untuk nilai kinerjanya kurang dari 3,37 dan nilai harapan/kepentingan kurang dari 3,33. Kuadran D untuk nilai kinerjanya lebih dari 3,37 dan nilai kepentingannya kurang dari 3,33.

Unsur-unsur pada gambar di atas terletak pada kuadran yang berbeda-beda yaitu :

1. Kuadran A (prioritas utama) tidak menunjukkan unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan/pasien. Kuadran ini perlu diprioritaskan karena unsur dalam kuadran tersebut sangat penting tetapi kinerjanya belum memuaskan keinginan pasien.
2. Kuadran B (pertahankan prestasi) menunjukkan unsur yang telah berhasil dilaksanakan dan wajib dipertahankan. Unsur ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Unsur yang terdapat pada kuadran B ini adalah unsur biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, Penanganan, pengaduan, saran dan masukan.
3. Kuadran C (prioritas rendah) menunjukkan unsur yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan/pasien namun wajib untuk dipertahankan. Unsur yang dilaksanakan biasa-biasa saja dan dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Unsur yang terdapat pada kuadran C adalah Persyaratan Pelayanan dan Waktu Pelayanan.
4. Kuadran D (berlebihan) menunjukkan bahwa unsur yang mempengaruhi pasien dianggap kurang penting tetapi pelaksanaannya berlebihan sehingga dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Unsur yang terdapat di kuadran D ini adalah Prosedur pelayanan.

Tingkat Kesesuaian Antara Harapan/Kepentingan Pasien Dengan kinerja Pelayanan Di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin

Nilai tingkat kesesuaian antara harapan/kepentingan pasien dengan kinerja pelayanan yang ada di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin mencapai 121% dan ini berarti bahwa nilai kepentingan/harapan dengan nilai kinerja an pelayanan sudah sesuai. Adapun nilai tingkat kesesuaian yang tertinggi adalah persyaratan pelayanan 151% dan prosedur pelayanan 126%, hal ini berarti sama atau lebih antara harapan/kepentingan dengan kinerja.

Pada diagram kartesius yang perlu dipertahankan kinerjanya pada kuadran B adalah 6 unsur yaitu biaya / tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, Penanganan, pengaduan, saran dan masukan.

Maka dari itu Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin wajib mempertahankan dan dianggap pasien sangat penting dan sangat memuaskan (Supranto : 2011 : 243).

Hal ini sama dengan hasil penelitian Rahmawati (2021 : 101) yang mengatakan bahwa unsur yang termasuk di kuadran B adalah kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggungjawab petugas, kemampuan petugas, keadilan mendapat pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian jadwal , kenyamanan lingkungan serta keamanan pelayanan. Pada hasil penelitian Rahmawati (2014 : 104) menyatakan bahwa perlunya persyaratan pelayanan, waktu pelayanan termasuk dalam kuadran C.

Menurut Pasuraman dkk dalam. Gde (2011 ; 10) mengatakan bahwa dimensi kualitas jasa berdasarkan 5 (lima) aspek komponen mutu pelayanan yaitu :

1. *Responsiveness (cepat tanggap)*

Dimensi ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan/pasien.

2. *Reliability*

Kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan.

3. *Assurance*

Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan.

4. *Empathy*

Kriteria ini dikaitkan dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada pengguna jasa.

5. *Tangible*

Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai.

Pada diagram kartesius unsur yang menjadi berlebihan dianggap mempengaruhi pelanggan kurang penting, namun pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi kinerjanya sangat memuaskan berada pada kuadran D ada 1 (satu) unsur yaitu Prosedur pelayanan Menurut Pohan (2007 : 153) dalam Rahmawati (2014 : 100) mengatakan bahwa indikator kepuasan pasien terhadap akses layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang :

(1) sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan, (2) Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun keadaan darurat, (3) sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem pelayanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.

Implikasi praktis hasil penelitian sebagai berikut :

1. Mutu Pelayanan Kinerja

Indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin adalah 3,37 mempunyai nilai persepsi 3 dan nilai interval konversi IKM 76,61 – 88,30. Hal tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin adalah kategori B dengan kinerja unit pelayanan Baik.

2. Kepentingan atau harapan

Bahwa tingkat kesesuaian kepuasan kinerja masyarakat di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin terhadap kepentingan/harapan masyarakat sebesar 121%, artinya secara keseluruhan dari berbagai unsur pelayanan hampir sudah terlayani dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis indeks kepuasan masyarakat sebagai pasien dalam pelayanan kesehatan pada Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin adalah nilai IKM 3,37 dengan mutu pelayanan B dan Kinerja baik.
2. Berdasarkan 9 (sembilan) unsur pelayanan Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin memperoleh mutu pelayanan baik dan kinerja baik, unsur pelayanan yang tertinggi adalah unsur biaya/tarif dengan nilai IKM 3,48, sedangkan terendah adalah unsur persyaratan pelayanan yang nilai IKM nya 3,27.

3. Rata-rata tingkat kesesuaian antara harapan dan kepentingan dan kinerja pelayanan pada Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin sudah sesuai yaitu 121%, sedangkan tingkat kesesuaian yang tertinggi adalah tingkat kesesuaian unsur persyaratan pelayanan yaitu 151% dan terendah adalah tingkat kesesuaian unsur waktu pelayanan sebesar 114%.
4. Pada diagram kartesius tidak terdapat unsur yang berada di kuadran A. Kuadran B (pertahankan prestasi) menunjukkan unsur yang telah berhasil dilaksanakan dan wajib dipertahankan. Unsur ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan, terdapat 6 unsur yang berada di kuadran B yaitu unsur biaya/tarif ($X=3,48$, $Y=3,34$), unsur produk spesifikasi jenis pelayanan ($X=3,29$, $Y=3,34$), kompetensi pelaksana ($X=3,41$, $Y=3,37$), perilaku pelaksana ($X=3,41$, $Y=3,37$), sarana dan prasarana ($X=3,40$, $Y=3,41$), Penanganan, pengaduan, saran dan masukan ($X=3,36$, $Y=3,40$), Kuadran C (prioritas rendah) menunjukkan unsur yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan/pasien namun wajib untuk dipertahankan. Unsur yang dilaksanakan biasa-biasa saja dan dianggap kurang penting dan kurang memuaskan terdapat 2 unsur yaitu Persyaratan Pelayanan ($X=3,27$, $Y=3,31$) dan unsur Waktu Pelayanan ($X=3,29$, $Y=3,07$) dan Kuadran D (berlebihan) menunjukkan bahwa unsur yang mempengaruhi pasien dianggap kurang penting tetapi pelaksanaannya berlebihan sehingga dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. terdapat 1 unsur yaitu, unsur Prosedur pelayanan ($X=3,43$, $Y=3,33$).

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, 2021, *Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif*, Penerbit Media Sains Indoensia, Bandung.
- Basuki, 2016, Pengaruh Praktik Sumber Daya Manusia Strategik Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Organisasi, *AI-KALAM JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN* 2 (2)
- Darham, Dian Romadani (2018), Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo, <https://ojs.umb-bungo.ac.id/index.php/JMS/article/view/479>
- Diana Puspita Sari dan Andry Harmawan (2010). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode Servqual dan Triz (Studi Kasus Di RS Muhammdiyah Roemani). <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/4499/4110> Oktober 2015
- Didin Hikmah Perkasa, Wawas Bangun Tegar Sunaryo Putra (2020), Modul Pembelajaran Hubungan Asimetris Dua Variabel Metodologi Penelitian, <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=Didin+Hikmah+Perkasa%2C+Wawas+Bangun+Tegar+Sunaryo+Putra+%28CAND.%29+Hubungan+Asimetris+Dua+Variabel+Dalam+penelitian+>
- Hadi Syahputra , Agung Ramadhanu , Ramdani Bayu Putra (2020), PENERAPAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) UNTUK MENGUKUR KUALITAS SISTEM INFORMASI ULANGAN HARIAN, Padang <https://dinastirev.org/JEMSI/article/view/172> , 2020.
- Hardi Utomo (2015) Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga, <https://jurnal.stieama.ac.id/index.php/ama/article/viewFile/108/96>

- Hermansyah (2016) dengan penelitian berjudul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin”
- Kepmen PAN Dan RB (2014). Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Jakarta.
- Kevin Effendi (2019), Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara, [Http://Jurnal.Mitrahusada.Ac.Id/Index.Php/Emj/Article/View/127](http://Jurnal.Mitrahusada.Ac.Id/Index.Php/Emj/Article/View/127), Sumatera Utara
- Kotler Philip (2009), Manajemen Pemasaran, edisi 12 jilid 1, PT Indeks dicetak oleh PT Macanan Jaya Cemerlang, Jakarta.
- Mahmudi, S.E., M.Si., Ak (2007). Manajemen Kinerja Sektor Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta.
- Muninjaya, A.A. Gde, Prof. dr. MPH. (2004). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, EGC, Jakarta.
- Nurani*1 , Muhammad Hidayat2 , Andi Djalante3 (2020), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Tammerodo Kec. Tammerodo Sendana Kabupaten Majene Provinsi Sulawesi Barat, <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/JMMNI/article/view/1208>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2016), Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2019), Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Jakarta
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (2017), Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Jakarta
- Peraturan Walikota Banjarmasin (2020), Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Banjarmasin, Banjarmasin
- Rahmawati (2014), Analisis Tingkat kepuasan Pada Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD Balangan, Balangan.
- Rangkang Syeh (2013), Faktor Faktor yang Berhubungan Dengan Perilaku Mencari Pengobatan, <https://syehaceh.wordpress.com/2013/04/11/faktor-faktor-yang-berhubungan-dengan-perilaku-mencari-p> , Januari 2016.
- Roekmono, Endy and Suprihanto, John and Widiastuti, Nur (2019), Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Upt Puskesmas Kedunggalar Kabupaten Ngawi Tahun 2019, <http://eprint.stieww.ac.id/811/1/171103454%20ENDY%20ROEKMONO%201-3.pdf>
- Sari, (2018), Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Sambeng Lamongan, <http://103.38.103.27/repository/index.php/S1-KESMAS/article/view/1002>, Lamongan
- Sinta Permatasari, Ruliyansa, FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN (STUDI KASUS) DI PUSKESMAS BANGSA NEGARA OGAN KOMERING ULU TIMUR, <https://stietrisnanegara.ac.id/jurnal/index.php/trisnariset/article/view/61> , 2020
- Stefanus J. Tulumang, G.D. Kandou dan Ch. R. Tilaar (2015), Tingkat Kepuasan Pasien Atas Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUP Prof. R.D. Kandou Malalayang-Manado. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7861>, Oktober 2015.
- Supranto, J, M.A. (2007), Statistik Teori dan Aplikasi, edisi keenam, jilid 1, Erlangga, Jakarta.

- Supranto. J, Prof, M.A.,APU (2011), Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, PT Rineka Cipta, Jakarta 2020.
- Yang Ma Aisyah(1) , Budi Hartono(2) , Doni Jepisah(3), (2019), Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Penerapan Unsur-Unsur Program Indonesia Sehat Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, <https://jurnal.stikes-alinsyirah.ac.id/index.php/kesmas/article/view/1515>
- Zulfida Hariany1 , Ir. Prof. Dr. Ir. A. Rahim Matondang, MSIE2 (2014), Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Xxx, <httpsmedia.neliti.commediapublications219681-analisis-indeks-kepuasan-masyarakat-ikm.pdf>, Medan-Sumatra Utara