

(KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BIDANG KESEHATAN DI PUSKESMAS MAGELANG SELATAN KOTA MAGELANG)

Dwi Sekar Novianingrum¹, Siti Maratul Sholikhah², Deviana Mutiara Clarita³, Anggi Laila Sari⁴, RochanaDwi Lestari⁵, Dewi Mulyana⁶, Eka Dyah Astuti⁷
Dosen Pendamping Joko Tri Nugraha

Universitas Tidar Magelang; Jl. Kapten Suparman No.39, Potrobangsari, Magelang Utara, Kota Magelang, Jawa Tengah, telp/fax; (0293)364113 / (0293)36411.

³Jurusan Ilmu Administrasi Negara, FISIPOL UNTIDAR, Magelang

e-mail: ¹sekarnovia462@gmail.com, ²smaratuls77@gmail.com, ³devianamutiara21@gmail.com,
⁴anggil795@gmail.com, ⁵rochana.dwi15@gmail.com, ⁶dewiMulyana48@gmail.com,
⁷ekadyahastuti@gmail.com.

ABSTRACT

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kesehatan adalah hak azasi manusia, sebagaimana didalam UU 1945 Pasal 28 H ayat (1). Masih banyak berita tentang penyelewengan-penyelewengan dalam pelaksanaan kewajiban memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang prima bahkan masyarakat menemui hambatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan tersebut. Salah satu yang menjadi rujukan dari penelitian ini berada di Puskesmas Magelang Selatan. Penelitian ini menggunakan Metode Survei (Metode Angket/Kuesioner) dengan alat analisis menggunakan Indeks Pelayanan Masyarakat (IKM). Hasil penelitian menunjukkan Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Magelang Selatan dikatakan baik sesuai dengan 14 indikator di dalam IKM. Namun masih harus diefektifkan kembali mengenai persyaratan yang diberikan, perbaikan loket pendaftaran dan ketersediaan lahan parkir memadai.

Keywords : Pelayanan Publik, Kesehatan, IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat).

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik, menurut Rohman (2008) adalah suatu pemberian kepada masyarakat berupa fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan

oleh organisasi publik dalam hal ini adalah pemerintah. Sebagai pelayan masyarakat, pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat karena pada dasarnya,

masyarakat adalah warga negara yang harus dipenuhi hak-haknya dengan tidak terkecuali.

Kesehatan adalah hak azasi manusia, sebagaimana didalam UU 1945 Pasal 28 H ayat (1). Kesehatan bersama-sama dengan pendidikan dan ekonomi merupakan tiga pilar yang sangat mempengaruhi kualitas hidup sumber daya manusia.

Masih banyak berita tentang penyelewengan-penyelewengan dalam pelaksanaan kewajiban memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang prima bahkan masyarakat menemui hambatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan tersebut.

Salah satu caranya ialah pelayanan kesehatan di Puskesmas Magelang Selatan. Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknik dinaskabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes, 2011).

Penerapan pelayanan kesehatan masyarakat perlu dilakukan. Oleh karena itu, inilah saatnya untuk menata dan memperbaiki permasalahan yang terjadi dalam bidang kesehatan untuk masa yang akan datang menjadi yang lebih baik. Salah satunya dengan pelayanan kesehatan puskesmas yang dilakukan di daerah Magelang tepatnya Puskesmas Magelang

Selatan. Selain itu, hal tersebut dapat menjadi hal yang menarik untuk dilakukan suatu penelitian.

Berdasarkan Kep/25/M. PAN/2/2004, maka diperlukannya suatu penelitian dan kajian tentang pelayanan publik dalam bentuk penyusunan Indeks Pelayanan Masyarakat (IKM) yang dimaksudkan untuk mengukur kinerja dan kualitas pelayanan publik secara terus menerus dan berkelanjutan mengenai pelayanan Puskesmas Magelang Selatan Di Kota Magelang.

Kemudian Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik bidang kesehatan di Puskesmas Magelang Selatan Kota Magelang, Faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan publik bidang kesehatan di Puskesmas Magelang Selatan , dan Bagaimana solusi yang bisa ditawarkan kepada pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik bidang kesehatan di Puskesmas Magelang selatan.

Tujuan dari jurnal penelitian ini adalah untuk mengkaji pelayanan publik bidang kesehatan dan Puskesmas Magelang Selatan Kota Magelang. Kemudian Untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik bidang kesehatan di Puskesmas Magelang Selatan Kota Magelang. Terakhir Untuk memberikan pertimbangan terhadap pemerintah tentang

kebijakan yang berhubungan dengan bidang kesehatan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Metode Survei (Metode Angket/Kuesioner) dimana proses pengumpulan data dalam suatu survei dilakukan dengan metode angket atau sering disebut dengan kuesioner (daftar pertanyaan). Metode angket merupakan daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis kemudian dikirimkan kepada responden untuk diisi. Angket yang telah diisi oleh responden dikembalikan kepada peneliti atau petugas survei lainnya (Burhan, 2009).

Penelitian ini dilakukan di puskesmas Magelang Selatan yang berada di Jalan Beringin III no 2 Tidar Utara Magelang Selatan, Kota Magelang.

Metode analisa yang digunakan adalah gabungan antara analisa deskriptif dan analisa kuantitatif. Analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan tabel frekwensi, terutama ditujukan untuk menjelaskan kondisi sosio-ekonomi penduduk dalam wilayah cakupan layanan serta karakteristik pasien, baik yang mau berhubungan dengan puskesmas maupun bukan. Metode Kuantitatif diperlukan untuk menganalisis hubungan keterkaitan antara faktor yang menentukan preferensi masyarakat terhadap jenis dan bentuk

pelayanan yang diberikan oleh masing-masing unit pada puskesmas.

Pengukuran IKM

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah unsur}}{\text{jumlah bobot}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi perUnsur}}{\text{Total unsur yang temilai}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interprestasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- 1) Menambahkan unsur yang dianggap relevan
- 2) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1 (satu).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penghitungan IKM, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

No	Unsur pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,05
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,07
3	Kejelasan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan	3,05
4	Kedisiplinan petugas	3,01
5	Tanggung jawab petugas	3,10
6	Kemampuan petugas	3,15
7	Kecepatan pelayanan	2,58
8	Keadilan pelayanan	2,96
9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,88
10	Kewajaran biaya	3,17
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan	3,03
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal pelayanan	2,81
13	Kenyamanan di unit pelayanan	2,94
14	Keamanan di unit pelayanan	2,98

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut : $(3,05 \times 0,071) + (3,07 \times 0,071) + (3,05 \times 0,071) + (3,01 \times 0,071) + (3,10 \times 0,071) + (3,15 \times 0,071) + (2,58 \times 0,071) + (2,96 \times 0,071) + (2,88 \times 0,071) + (3,17 \times 0,071) + (3,03 \times 0,071) + (2,81 \times 0,071) + (2,94 \times 0,071) + (2,98 \times 0,071) = \text{Nilai indeks adalah } 2,966$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar = $2,966 \times 25 = 74,15$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**.

Tabel 2: Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat Baik

Sumber : KEP/25/M.PAN/2/2004

A. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Puskesmas Magelang Selatan Kota Magelang

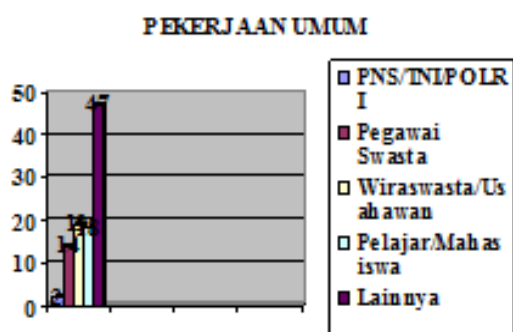
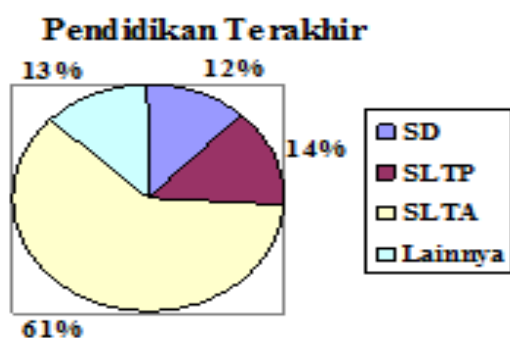
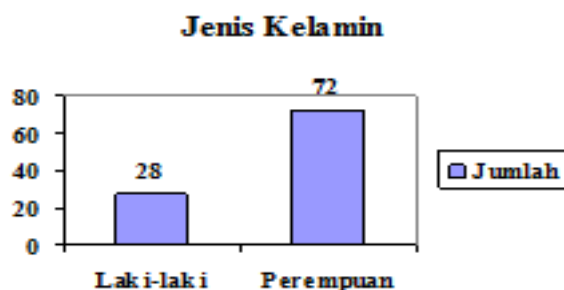
Hasil Survey

Dari hasil Survey IKM yang telah dilaksanakan pada tanggal 28 Mei 2018 didapatkan hasil sebagai berikut :

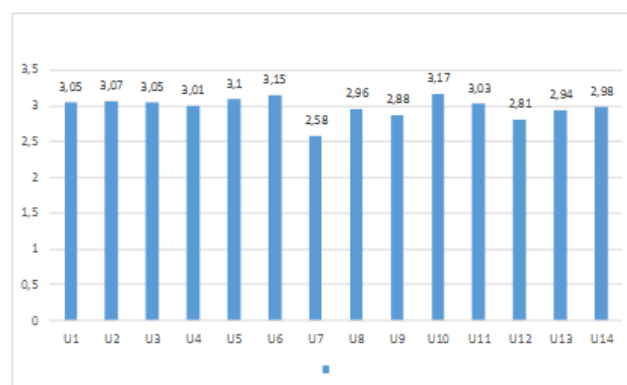
1. Jumlah Responden Total

Adapun tabel jumlah responden terlampir.

Tabel 3: Jumlah Responden IKM



2. Unsur IKM di Puskesmas Magelang Selatan



a. Unsur 1 : Kemudahan prosedur pelayanan

Berdasarkan data yang telah diolah, indeks prosedur pelayanan di Puskesmas Tidar memiliki bobot nilai yang cukup baik, yakni 3,05. Hal itu membuktikan bahwa prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas Magelang Selatan dianggap mudah dan dapat dimengerti dengan baik oleh masyarakat. Selain itu, masyarakat juga menilai prosedur pelayanan yang digunakan sangat efisien sehingga tidak membutuhkan waktu lama. Dari keseluruhan, prosedur pelayanan yang ada di puskesmas cukup baik. Hanya saja, berdasarkan wawancara mendalam oleh masyarakat, prosedur pelayanan yang kurang terdapat di pelayanan apoteknya.

b. Unsur 2 : Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan

Berdasarkan data, persyaratan pelayanan yang ada di puskesmas Tidar Magelang Selatan sudah sesuai dengan standart pelayanan dan memiliki bobot nilai 3,07. Persyaratan pelayanan tersebut dinilai sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Persyaratan tersebut biasanya diperlukan saat

akan melakukan pendaftaran sebelum menuju poli. Setelah persyaratan terpenuhi, kemudian masyarakat akan mendapatkan pelayanan di poli sesuai dengan persyaratan dan kebutuhan masyarakat.

c. Unsur 3 : Kejelasan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan

Data menunjukkan bahwa kejelasan petugas yang ada di Puskesmas Tidar cukup baik, yaitu dengan bobot nilai 3,05. Petugas pelayanan di Puskesmas Tidar selalu berada di posisi mereka masing-masing sehingga tidak terjadi kekosongan di setiap bagian. Keberadaan dan kepastian petugas pelayanan pun dinilai sangat jelas sehingga kebutuhan masyarakat bisa dilayani dengan cepat. Dengan demikian, kebutuhan masyarakat dapat segera terpenuhi dengan baik.

d. Unsur 4 : Kedisiplinan petugas

Sesuai data, kedisiplinan petugas yang ada di Puskesmas Tidar Magelang Selatan cukup baik dan memiliki bobot nilai sebesar 3,01. Petugas yang ada di puskesmas tidak pernah melanggar waktu dan ketentuan. Mereka berada di posisi mereka masing-masing sesuai waktu dan ketentuan sehingga kebutuhan dan keperluan masyarakat terpenuhi dengan baik. Kejelasan petugas pelayanan selalu dibarengi dengan kedisiplinan petugas.

e. Unsur 5 : Tanggung jawab petugas

Berdasarkan hasil survei yang terdapat dalam tabel di atas, nilai untuk unsur

tanggung jawab petugas pelayanan memperoleh skor 3,10, yang mana nilai tersebut masuk dalam kelompok Kinerja Unit Pelayanan Baik. Masyarakat menilai bahwa petugas Puskesmas Magelang Selatan sudah melakukan tugas mereka sesuai dengan job desk mereka dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang telah mereka lakukan.

f. Unsur 6 : Kemampuan petugas

Berdasarkan hasil survei yang terdapat dalam tabel di atas, nilai untuk unsur tanggung jawab petugas pelayanan memperoleh skor 3,15, yang mana nilai tersebut masuk dalam kelompok Kinerja Unit Pelayanan Baik. Petugas Puskesmas Magelang Selatan dinilai oleh masyarakat sudah trampil dan ahli dalam bidang mereka masing-masing.

g. Unsur 7 : Kecepatan pelayanan

Hasil yang ada dari tabel diatas nilai unsur pelayanan menunjukan angka 2,58 nilai ini berada pada Kinerja unit pelayanan Baik namun mendekati Kurang Baik, mengingat banyak responden yang mengisi (*option*) b. Kurang Cepat. Menurut pengamatan dari kelompok kami juga panjangnya proses persyaratan yang ada untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan menyebabkan kurang cepat pelayanan yang diberikan.

h. Unsur 8 : Keadilan pelayanan

Menurut hasil survei yang diperoleh nilai unsur pelayanan telah

menunjukkan angka 2,96 berada pada Kinerja unit pelayanan yang Baik. Di buktikan dengan pelayanan yang tidak membeda bedakan antara pasien yang menggunakan KIS (Kartu Indonesia Sehat) untuk masyarakat yang kurang mampu dan dengan pasien yang menggunakan pembayaran secara umum, mereka sama-sama dilayani dengan baik tanpa memandang status sosial atau latar belakang ekonomi.

i. Unsur 9 : Kesopanan dan keramahan petugas

Hasil survei yang diperoleh menunjukkan nilai unsur pelayanan pada angka 2,88 nilai ini berada pada Kinerja unit pelayanan Baik. Mengingat banyak responden yang memilih (option) c.Sopan dan ramah. Menurut pengamatan dari kelompok kami para petugas dari Puskesmas Magelang Selatan sudah menunjukkan sikap dan perilaku yang baik serta dapat melayani pasien/masyarakat dengan baik karena pasien dilayani dengan senyum dan sopan.

j. Unsur 10 : Kewajaran biaya

Hasil survei yang diperoleh menunjukkan nilai unsur pelayanan pada angka 3,17 berada pada Kinerja Unit Baik dan mendekati Sangat Baik. Dari wawancara serta kuesioner yang dibagikan responden memberikan penjelasan mengenai biaya yang dikeluarkan tidak mahal dan bisa mendapatkan pelayanan secara gratis apabila mempunyai KIS (Kartu Indonesia Sehat) yang membantu masyarakat kurang mampu

untuk meringankan biaya yang dikeluarkan di Puskesmas Magelang Selatan.

k. Unsur 11 : Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan

Dari hasil survey yang telah kami laksanakan, Puskesmas Magelang selatan tergolong dalam kategori Baik dalam kesesuaian biaya tersebut karena hasil survey menunjukkan angka 3,03. Berdasarkan wawancara mendalam di Puskesmas Magelang Selatan, biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan sudah sesuai.

l. Unsur 12 : Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal pelayanan

Menurut hasil survey yang kami lakukan mendapatkan hasil 2,81 nilai ini berada pada Kinerja unit pelayanan Baik. Dibuktikan dengan bukanya pendaftaran pelayanan di puskesmas magelang selatan dari jam 7 sampe jam 11 siang yg setiap hari dilaksanakan dengan tepat waktu. Dari hasil pengamatan kami, ketepatan pelayanan sesuai jadwal memang sudah sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

m. Unsur 13 : Kenyamanan di unit pelayanan

Hasil dari survey yang telah kami lakukan yang menunjukkan angka 2,98. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kenyamanan di Puskesmas Magelang Selatan termasuk dalam kategori Baik.

n. Unsur 14 : Keamanan di unit pelayanan

Berdasarkan survey yang peneliti lakukan keamanan di Puskesmas Magelang Selatan termasuk dalam kategori Baik, yaitu mencapai angka 2,98. Namun menurut pengamatan (observasi) dari peneliti, keamanan di Puskesmas Magelang Selatan kurang baik, karena lokasi puskesmas ini berada tepat di pertigaan jalan raya sehingga apabila jalan raya sedang ramai masyarakat akan sulit untuk menyebrangi puskesmas. Alasan yang kedua yaitu kurangnya lahan parkir puskesmas sehingga masyarakat yang tidak mendapat tempat parkir menggunakan trotoar.

B. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Puskesmas Magelang Selatan

Berikut dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi di Puskesmas Tidar Magelang Selatan :

1. *Tangibles*, memiliki arti bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik badan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. Kemampuan sarana dan prasarana merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap berjalannya suatu pelayanan agar kebutuhan masyarakat yang diinginkan dapat terpenuhi dengan baik juga.
2. *Reliability*, atau Keandalan bisa diartikan sebagai kemampuan badan

untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Menurut data yang diolah, keandalan pegawai yang ada di Puskesmas Magelang Selatan cukup baik dan dapat di percaya.

3. *Responsiveness*, atau ketanggapan. Diartikan sebagai suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dalam Puskesmas Magelang Selatan, petugas cukup memberikan ketanggapan yang baik terhadap masyarakat serta pelayanannya cepat.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian. Diartikan sebagai pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas badan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada badan. Berdasarkan data yang diolah menunjukkan bahwa Puskesmas Magelang Selatan cukup baik dalam memberikan jaminan atau kepastian terhadap masyarakat serta Keramahan dan kesopanan petugas yang ada di Puskesmas Magelang Selatan juga tergolong baik.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya

memahami keinginan pelanggan. Hal ini berkaitan dengan perlakuan individual petugas puskesmas dengan masyarakat dalam hal ini pasien. *Emphaty* ini juga merupakan faktor yang mempengaruhi pelayanan yang ada di puskesmas karena mempengaruhi kenyamanan dan keamanan masyarakat. Hasil data menunjukkan bahwa *emphaty* yang ada di Puskesmas Magelang Selatan termasuk golongan baik.

C. Solusi yang Bisa Ditawarkan kepada Pemerintah untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Puskesmas Magelang Selatan

1. Menambah tempat duduk serta menyediakan tempat duduk khusus untuk penyandang disabilitas dan lansia

Seharusnya Puskesmas Magelang Selatan menambahkan tempat duduk agar masyarakat maupun pasien dapat duduk dengan nyaman. Selain itu Puskesmas Magelang Selatan sebaiknya menyediakan tempat duduk untuk penyandang disabilitas dan lansia berupa kursi sofa, agar masyarakat yang menyandang disabilitas dan lansia dapat duduk dengan nyaman.

2. Mempekerjakan petugas parkir

Seharusnya Puskesmas Magelang Selatan mempekerjakan petugas parkir agar masyarakat dapat dengan mudah memarkirkan kendaraannya. Selain itu adanya petugas parkir membuat masyarakat merasa nyaman dan aman untuk memarkirkan kendaraan dan meninggalkan kendaraannya, sehubungan dengan lokasi puskesmas yang berada di dekat jalan raya.

4. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa dengan Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Magelang Selatan dikatakan baik sesuai dengan 14 indikator di dalam IKM. Dimana hasil nilai perhitungan tersebut di atas 2,50 semua yangmana dikategorikan Baik. Tidak adanya nilai yang di bawah 2,50 atau dikatakan kurang baik mengenai pelayanan yang diberikan di Puskesmas Magelang Selatan. Namun hasil nilai mengenai pertanyaan tentang kecepatan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan sangat tipis dengan kategori baik hanya selisih 0,08 saja. Dimana 2,58 nilai ini berada pada Kinerja unit pelayanan Baik namun mendekati Kurang Baik. Berdasarkan pengamatan hal tersebut dikarenakan panjangnya proses persyaratan yang ada untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. Berbeda dengan kecepatan pelayanan, pertanyaan lain yang di berikan oleh peneliti mendapatkan nilai yang

sesuai dan respon yang positif dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- [1] Bungin, Burhan. 2009. Penelitian kualitatif. Prenanda Media Group: Jakarta
- [2] Depkes RI. 2011. Target Tujuan Pembangunan MDGs. Direktorat Jendral Kesehatan Ibu dan Anak: Jakarta
- [3] Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Cetakan Pertama. Bandung : Alfabeta.
- [4] Valerie, Parasuraman A. 2001. (Diterjemahkan Oleh Sutanto) *Delivery Quality Service*. The Free Press : New York.
- [5] Widodo, Joko. 2001. *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia: Surabaya.

Undang-Undang

- [1] Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- [2] Kepmen PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- [3] UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- [4] UUD 1945 pasal 28 H ayat 1 tentang kesehatan.

JURNAL

- [1] Afrizal, Dedy dan Chalid Sahuri. 2012. "Analisis Manajemen Pelayanan Publik". *Jurnal Administrasi Pembangunan*. Riau : Universitas Riau. Vol 1, No. 1. Hal 1-100.
- [2] Hariany, Zulfida, Rahim Matondang. 2014. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas XXX. *e-Jurnal Teknik Industri*. Medan : Universitas Sumatera Utara. Vol 5, No. 2. Hal 17-21.
- [3] Kamarni, Neng. Tahun. "Analisis Pelayanan Publik terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam).
- [4] Sukamti, Sri dan Hardi Utomo. Tahun. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga.
- [5] Widowati, Septiana Nina. Tahun. Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang.