**Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Matani Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan publik di bidang kesehatan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Matani, mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di bidang kesehatan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Matani melalui survei IKM dan melakukan analisa hasil survei unsur-unsur pelayanan. Metode yang digunakan adalah metode pendekatan kualitatf dan pendekatan kuantitatif pada pelaksanaan survei IKM. Tehnik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan studi dokumentasi pada pendekatan kualitatif serta kuisioner pada pendekatan kuanttatif. Tehnik analisis data menggunakan model Miles & Huberman pada metode kualitatif dan menggunakan uji dan perhitungan hasil survei pada metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukan bahwa dalam pelayanan publik Puskesmas Matani diselenggarakan melalui program-program yang ditujukan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat, pelaksanaan survei IKM telah mempedomani ketentuan yang berlaku serta unsur pelayanan yang mendapat nilai rerata tinggi yaitu prosedur pelayanan dan Kejelasan Petugas Pelayanan perlu untk dijaga dan diupayakan peningkatan sedangkan yang memperoleh skor rendah yaitu kelengkapan alakap/sarpras dan Ketepatan Jadwal Waktu Pelayanan perlu dievaluasi dan ditingkatkan.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Survei IKM

**PENDAHULUAN**

Pelayanan merupakan sebuah sarana yang diberikan oleh pihak penyedia jasa atau untuk memenuhi segala kebutuhan konsumen atau orang yang membutuhkan pelayanan tersebut. Seiring dengan perkembangn zaman dan teknologi maka, kebutuhan masyarakat juga akan semakin meningkat dan tuntutan kualitas mengenai pelayanan publik juga semakin tinggi. Dalam Undang Undang Dasar 1945 pada pembukaannya dinyatakan bahwa pemerintah Negara Republik Indonesia melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Selanjutnya dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sebagai implementasi dari amanat UUD 1945 maka pemerintah/negara wajib untuk memberikan jaminan hidup sehat dan pelayanan kesehatan terhadap setiap orang maka pemerintah menyelenggarakan sistem jaminan sosial nasional yang merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat. Selanjutnya Pemerintah membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yaitu dengan Undang Undang Nomr 24 Tahun 2004 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Pada pasal 5 UU No 24 Tahun 2004 dinyatakan bahwa salah satu pembentukan BPJS yaitu BPJS Kesehatan yang menyelenggarakan program jaminan Kesehatan.

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Karena pentingnya hal ini maka perihal kesehatan diatur dalam Undang Undang yaitu Undang Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Pada pasal 1 UU No 36 Tahun 2009 dinyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun social yang meungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kemudian pada pasal 4 dinyatakan bahwa setiap orang berhak atas kesehatan, pada pasal 5 ayat 1 dan 2 dinyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan serta mempunyai hak memperoleh pelayanan kesehatanyang aman, bermutu dan terjangkau.

Guna mewujudkan pelayanan kesehatan, pemerintah mendirikan suatu lembaga yang menangani masalah kesehatan tingkat pertama yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan unit pelaksana pelayanan kesehatan di wilayah kecamatan yang melaksanakan tugas-tugas operasional pembangunan kesehatan. Puskesmas di tingkat kecamatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.Namun, semua upaya serta program yang telah diwujudkan tersebut masih tetap saja menemui berbagai permasalahan dalam pelaksanaannya.

Dari data ombudsman serta informasi mengenai sebaran provinsi terlapor diperoleh fakta bahwa provinsi Sulawesi Utara adalah provinsi dimana tingkat pelaporannya paling tinggi diantara provinsi lainnya. Data informasi ini tentunya merupakan rekapitulasi dan akumulasi dari laporan pengaduan masyarakat terhadap berbagai instansi penyelenggara pelayanan publik termasuk instansi-instansi pemerintah daerah. Ada beberapa permasalahan pelayanan publik yang mendapatkan sorotan masyarakat. Beberapa permasalahan tersebut seperti kenaikan biaya tarif/tagihan listrik, kerumitan izin usaha, adanya kebijakan-kebijakan yang dianggap menyulitkan dan merugikan masyarakat, polusi dan sampah. Permasalahan lainnya yaitu masalah pungli, prosedur dan waktu yang tidak pasti, kurang transparan bahkan sampai petugas yang tidak memberikan pelayanan. Kemudian permasalahan pada pelayanan publik yang lain yaitu pelayanan di bidang pendidikan dan bidang kesehatan. Permasalahan pada bidang Pendidikan dan kesehatan tentunya sangat penting untuk dicermati karena menyangkut kualitas sumber daya manusia baik pada masa kini maupun masa mendatang.

Permasalahan dalam bidang pelayanan kesehatan diantaranya adalah kasus malpraktik, kasus penolakan pasien di beberapa daerah karena pasien tidak mampu membayar uang muka pengobatan. Kemudian ada peristiwa tentang penelantaran pasien yang tidak boleh menggunakan ambulance karena tidak mampu membayar.Selain adanya kasus-kasus dalam pelayanan kesehatan yang juga menjadi perhatian adalah keluhan-keluhan warga masyarakat atas pelayanan kesehatan. Keluhan-keluhan tersebut misalnya kurangnya ketersediaan obat yang dibutuhkan, biaya berobat yang dirasakan mahal, kurangnya sarpras tempat pelayanan kesehatan, pelayanannya lama sehingga menyita waktu. Keluhan-keluhan yang lainnya yaitu petugas yang datang terlambat, petugasnya ditunggu tetapi tidak datang, kekurang nyamanan dan kekurang amanan lingkungan yang mengganggu pelayanan. Keluhan-keluhan tersebut muncul tentunya terjadi karena berbagai faktor baik karena kurangnya sarana prasarana, alat perlengkapan maupun kinerja petugas Dari berbagai peristiwa atau fenomena maupun keluhan-keluhan warga masyarakat merupakan tanda-atau sinyal adanya masalah dalam pelayanan kesehatan yaitu terkait kepuasan masyarakat. Masyarakat disini adalah dalam konteks pelanggan yaitu pihak yang menerima pelayanan kesehatan.

Puskesmas Matani merupakan salah satu puskesmas di Kota Tomohon yang berdislokasi dan memiliki wilayah kerja Kecamatan Tomohon Tengah. Dislokasi dan wilayah kerja Puskesmas Matani ini merupakan pusat kegiatan baik pemerintahan maupun pusat perekonomian dengan tingkat kesibukan atau aktivitas yang tinggi. Selain itu juga merupakan pusat pendidikan karena Kota Tomohon sendiri dikenal sebagai “Kota Pendidikan” dengan banyaknya sekolah dan perguruan tinggi baik negeri dan swasta yang ada. Hal ini memiliki pengaruh yaitu pada umumnya masyarakatnya memiliki karakter kritis. Dalam layanan kesehatan di wilayah Kecamatan Tomohon Tengah juga terdapat adanya 2 (dua) rumah sakit swasta yang telah lama berkiprah yaitu RS Bethesda dan RS Gunung Maria. Dengan kondisi dimana tingkat kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, lingkungan masyarakat yang kritis dan adanya potensi terjadi permasalahan-permasalahan terkait pelayanan publik menuntut Puskesmas Matani dalam hal mewujudkan kinerja pelayanan publik yang baik.

Mencermati berbagai fenomena baik kasus-kasus yang terjadi, berbagai keluhan masyarakat serta kondisi transisi masa pandemic covid 19 menuju keadaan normal yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik di bidang kesehatan terdapat berbagai permasalahan. Berbagai permasalahan yang ada menunjukkan adanya permasalahan dalam pelayanan publik yang sangat terkait dengan kepuasan masyarakat. Jika kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas Matani tidak senantiasa ditingkatkan akan menimbulkan citra negatif dan kurangnya kepercayaan masyarakat. Berdasarkan berbagai penjelasan dasar teori dan uraian masalah yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam lagi mengenai permasalahan tersebut dengan mengangkat judul **“Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Matani Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon”.**

**METODE**

Penelitian ini menggunakan gabungan penelitian dengan pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kualitatif dilakukan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan tentang pelayanan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Matani sedangkan pendekatan kuantitatif dilakukan karena menggunakan survei dengan mengumpulkan data melalui kuisioner dan perhitungan hasil menngunakan rumus-rumus sesuai pedoman survei yang digunakan. Data primer diperoleh dari informan yaitu Kepala Puskesmas Matani, Kepala Tata Usaha, para Penanggungjawab Program dan dari responden yaitu warga masyarakat penerima layanan kesehatan. Penentuan informan yaitu secara purposive yaitu pertimbangan informan tersebut menguasai permasalahan dan memiliki data yang dibutuhkan. Penentuan responden dilakukan tehnik sampling insidental. Fokus pertanyaan untuk informan Kepala Puskesmas yaiu bagaimana pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan Puskesmas Matani, Fokus Pertanyaan untuk Kepala Tata Usaha adalah bagaimana dukungan administrasi terhadap pelaksanaan tugas Puskesmas Matani. Fokus pertanyaan untuk para penanggungjawab program yaitu tujuan, sasaran, kegiatan dan hasil kegiatan masing-masing program. Tehnis Pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, studi dokumentasi dan survei. Tehnik Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu untuk analisis secara kualitatif menggunakan teori Miles & Huberman (1992 : 16) terdiri dari tiga alur kegiatan secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.Sedangkan untuk analisis secara kuantitatif dengan pengukuran menggunakan skala, editing dan tabulasi berdasar hasil survei.

**HASIL PENELITIAN**

**Deskripsi Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Puskesmas Matani**

Deskripsi tentang penyelenggaraan pelayanan publik oleh Puskesmas Matani berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Matani, dr Putu Lingkan E Sedana, M Kes diantaranya yaitu adanya perubahan pelayanan kesehatan dengan ditiadakannya pelayanan rawat inap dan menjadi rawat jalan. Hal ini disebabkan rendahnya jumlah rawat karena hanya terbatas pada layanan melahirkan maka rawat inap dinilai tidak efektif sehingga ditiadakan. Selanjutnya Puskesmas Matani juga melaksanakan pelayanan darurat yang diberikan kepada siapa saja tanpa memperhatikan asal-usul termasuk dari luar wilayah kerja Selanjutnya dalam pelayanan kesehatan yaitu menonjonya peran posyandu atau Pos Pelayanan Terpadu. Jumlah posyandu yaitu 13 tersebar yang di seluruh wilayah kelurahan yang ada. Melalui Posyandu ini diselenggarakan berbagai program layanan untuk melayani masyarakat dari ibu hamil, pasca melahirkan, imunisasi, konsultasi kesehatan sampai dengan layanan kesehatan bagi Lansia.

Kemudian terkait dengan personel disampaikan oleh Kepala Tata Usaha Ibu Aniche Imelda T, Apt bahwa pegawai Puskesmas khususnya personel nakes saat ini jumlahnya cukup dan memiliki potensi serta kompetensi sesuai kebutuhan. Tenaga kesehatan tersebut baik tenaga dokter yaitu dokter umum dan dokter gigi maupun nakes lainnya seperti bidan , perawat, kesehatan lingkungan dan kesehatan masyarakat.

Menurut Kepala Puskesmas Matani juga dilakukan layanan pemeriksaan laboratorium. Hal ini sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang mulai meningkat kesadaran pentingnya menjaga kesehatan salah satunya dengan pemeriksaan laboratorium. Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan Puskesmas Matani juga mengadakan inovasi-inovasi untuk mempermudah layanan.Kemudian Puskesmas Matani juga berupaya untuk menjamin kualitas pelayanan yang diselenggarakan melalui Akreditasi. Akreditasi Puskesmas matani yang terakhir yaitu tahun 2019 dan pada tahun 2022 ini juga akan kembali dilaksanakan Akreditasi ulang.

Kepala Puskesmas matani selanjutnya menjelaskan bahwa implementasi dari pelayanan publik oleh Puskesmas Matani dilaksanakan melalui program-program Puskesmas seperti program gizi, program imunisasi. Program Lansia, kesehatan Ibu Anak dan Profil dan rekam medis. Berdasarkan hasil wawancara dengan Penanggungjawab Program Gizi, Ibu Kern DS Moninntja, AMK pada tanggal 26 Agustus 2022 diperoleh penjelasan bahwa program Gizi yaitu bertujuan untuk memantau status gizi masyarakat. Sasaran Program Gizi yaitu bayi balita. Kegiatannya yaitu melalui kegiatan posyandu dan kunjungan langsung ke warga masyarakat. Kemudian apabila ditemukan adanya kasus kurang gizi atau gizi buruk maka petugas Puskesmas Matani terkait akan menindaklanjuti. Tindaklanjut jika ditemukan kasus kurang gizi atau gizi buruk yaitu dgn melakukan intervensi berupa pemberian makanan tambahan pengganti ASI diantaranya yaitu susu dan biscuit. Kegiatan program Gizi dilaksanakan di posyandu-posyandu dimasing-masing kelurahan dengan jadwal 1 bulan 1 kali pelayanan. Penanggungjawab program gizi wajib membuat laporan rutin pelaksanaan program baik secara manual maupun dengan aplikasi yang ada. Terkait program ini penanggungjawab program menyampaikan bahwa mendapat respon yang baik baik dari masyarakat.

Kemudian mengenai program Lansia maka berdasarkan hasil wawancara dengan Penanggungjawab Program Lansia, Ibu Tarsi CM Tarore AMD pada tanggal 26 Agustus 2022 diperoleh penjelasan bahwa program Lansia yaitu pelayanan khusus kepada warga masyarakat yang sudah tergolong Lansia. Program ini termasuk dalam usaha kesehatan keluarga. Tujuan program ini yaitu mewujudkan lansia sehat dan berkualitas. Adapun kegiatannya dilaksanakan dengan memberikan pelayanan khusus bagi yaitu melalui Puskesmas Santun Lansia, Posyandu Lansia dan Kunjungan Rumah Lansia. Penanggungjawab Program Lansia selanjutnya menerangkan mengenai inovasi pelayanan bagi Lansia oleh Puskesmas Matani. Inovasi pelayanan bagi lansia dikenal dengan “Ojek Lansia” yaitu pelayanan dilakukan dengan lansianya tetap di rumah dan tetap mendapat obat yaituu dengan dikirim atau diantar. Inovasi yang lain yaitu kegiatan “Baksohits” pemberian aktivitas melalui kegiatan senam, membuat kerajinan dan permainan untuk lansia opa/oma agar tetap aktif, kreatif dan sehat.

Kemudian mengenai program Imunisasi yaitu berdasarkan hasil wawancara dengan Penanggungjawab Program Imunisasi , Ibu Ivana E Mamuaja SKep pada tanggal 26 Agustus 2022 diperoleh informasi bahwa dalam Program Imunisasi ada 4 (empat) kegiatan meliputi : (1) Imunisasi rutin/lengkap utk bayi usia 0-11 bulan, (2) Imunisasi anak sekolah, (3) Bulan imunisasi anak nasional dan (4) Vaksinasi covid-19. Pelaksanaan program imunisasi yaitu di poli puskesmas dan posyandu. Penanggungjawab program imunisasi juga menjelaskan bahwa Imunisasi rutin lengkap sempat terhenti saat puncak pandemi covid 19 kemudian diaktivkan lagi untuk antisipasi adanya dampak dan kerugian yang diderita. Selanjutnya yaitu Imunisasi Anak Sekolah yaitu bertujuan untuk melengkapi imunisasi yg sudah diperoleh waktu bayi dan Untuk melindungi terhadap PD3I (penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi) hal ini disebabkan karena saat memasuki usia SD terjadi penurunan kekebalan.Kemudian tentang kegiatan Bulan Imunisasi Anak Nasional yaitu merupakan suatu Program Nasional dengan sasaran anak SD/MI/SDLB kelas 1, 2 dan 5. Program ini untuk memperpanjang masa perlindungan yaitu berupa vaksin Diftery Tetanus dan vaksin Campak Rubella. Selain itu juga dilakukan pemberian vaksinasi tambahan yaitu HPV (Human Papiloma Virus) yaitu untuk mencegah kanker serviks, dengan sasaran anak SD usia 9-10 tahun yang perempuan dalam masa pramenstruasi. Program ini bergasil dilaksanakan pada 14 PAUD, 11 SD dan 6 SMP di wilayah kerja yaitu Kecamatan Tomohon Tengah.Penanggungjawab Program Imunisasi selanjutnya menjelaskan tentang kegiatan vaksinasi covid 19. Hasil vaksinasi covid di wilayah Kecamatan Tomohon Tengah yaitu untuk dosis 1 dengan capaian 93 %, untuk dosis 2dengan capaian 94 % dan booster dengan capaian 50 %.

Program berikutnya yaitu Program Kesehatan Ibu dan Anak. Mengenai program Kesehatan Ibu dan Anak ini yaitu berdasarkan hasil wawancara dengan Penanggungjawab Program Kesehatan Ibu dan Anak , Ibu Merry Kaseger AMD Keb pada tanggal 26 Agustus 2022 diperoleh informasi bahwa dalam Program Kesehatan Ibu dan Anak meliputi pelayanan pemeriksaan ibu hamil, ibu pasca melahirkan, pelayanan KB dan pelayanan tes IVA. Pelayanan program ini dilaksanakan di poli puskesmas dan posyandu. Adapun untuk pemeriksaan ibu pasca melahirkan misalnya pemeriksaan tali pusat, air susu ibu dan pemberian vaksin BCG. Selanjutnya yaitu pemeriksaan tes IVA (Inspeksi Visual Asam asetat) dilakukan untuk deteksi gejala dini kanker serviks pada wanita. Tes IVA ini memiliki berbagai ketentuan diantaranya Syarat khusus yaitu hanya untuk wanita tidak dalam keadaan hamil atau minimal 12 minggu pasca melahirkan. Kelebihan tes IVA ini yaitu merupakan tes sederhana, cepat, mudah, tanpa melalui laboratorium, bisa sekali datang. Program ini juga memperoleh respon dari masyarakat khususnya kaum ibu dan wanita.

Program berikutnya yaitu Program Profil dan Rekam Medik. Mengenai program Profil dan Rekam Medik ini yaitu berdasarkan hasil wawancara dengan Penanggungjawab Program Profil dan Rekam Medik , Ibu Ika L Sumampow, SKM pada tanggal 26 Agustus 2022 yaitu Program profil adalah program rutin melalui tahapan penyusunan program puskesmas dengan outpot berupa dokumen. Untuk memperoleh data yang diperlukan dengan lebih mudah diterapkan metode 1 link yaitu setiap pegawai Puskesmas Matani bertanggungjawab untuk 1 lingkungan dalam hal pemberian informasi, sosialasi, kegiatan, pengumpulan data. Kemudian Rekam medik adalah untuk diketahuinya status semua pasien melalui pencatatan kartu kendali. Rekam medik ini sangat berguna untuk memantau kesehatan pasien dan sebagai upaya untuk pemberian layanan kesehatan yang lebih baik

Selanjutnya terkait deskripsi penyelenggaraan pelayanan publik oleh masyarakat juga diperoleh melalui kegiatan observasi diantaranya terhadap sarana prasarana, ketersedian SOP dan juga kegiatan pelayanan. Kegaiatan observasi ini dilakukan selama kegiatan pengumpulan data mulai tanggal 9 sampai dengan 26 Agustus 2022 di Puskesmas Matani. Hasil observasi penelitian kelompok dosen diantaranya yaitu tersedianya cukup ruangan-ruangan guna mendukung operasional kegiatan yaitu ruangan perkantoran, ruangan operasional pelayanan kesehatan maupun ruangan pendukung lainnya. Kemudian observasi terhadap gedung bangunan puskesmas diperoleh hasil bahwa prototipe Gedung Puskesmas Matani adalah untuk peruntukan perumahan dinas/tempat tinggal maka dimodifikasi untuk mendukung kegiatan operasional. Selanjutnya kondisi umum kamar mandi/wc/toilet dalam keadaan bersih dan representatif untuk digunakan. Ruang tunggu pelayanan di Puskesmas Matani tersedia tetapi tidak cukup luas dan kondisi kursi ruang tunggu baik. Untuk ketersedian SOP yaitu ada banyak SOP dan berbagai Informasi tersedia dan dipasang pada dinding-dinding dan mudah terlihat dan dapat terbaca. Hasil observasi lainnya yaitu saat ini sedang dilakukan kegiatan rehap gedung yang memiliki dampak sementara misalnya kenyamanan. Kemudian observasi terhadap sarana parkir yaitu tempat parkir terbatas dan kurang representatif yaitu menggunakan bahu pinggiran jalan di depan Gedung Puskesmas Matani.

Selanjutnya hasil studi dokumentasi dari PTP atau Perencanaan Tingkat Puskesmas Matani Tahun 2019 diantaranya yaitu Puskesmas Matani memiliki sarana dan prasarana yang dapat mendukung operasional. Untuk jumlah Personel pegawai saat ini dinilai cukup dan memiliki potensi dan kompetensi sesuai kebutuhan. Dalam PTP tingkat Puskesmas Matani Tahun 2019 juga ditemukan adanya data dan penjelasan tentang pengelolaan/tindak lanjut pengaduan/keluhan warga masyarakat sebagai bentuk partisipasi masyarakat. Puskesmas Matani juga mengikuti forum MMD yaitu Musayawarah Masyarakat Desa untuk memperoleh saran dari masyarakat untuk peningkatan pelayanan.

**Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Puskesmas Matani**

Dalam melaksanakan suvei Indeks kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dengan berpedoman kepada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Angket kuisioner terdiri dari 14 pernyataan dan jumlah responden yaitu 150 orang. Hasil uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan program SPSS yaitu 14 pernyataan semuanya valid dan kuisioner dinyatakan reliabel. Hasil perhitungan nilai rata-rata dan nilai rata-rata tertimbang sbb :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **UNSUR** | **NILAI RATA-RATA** | **NRT** | **MUTU** | **KINERJA** |
| 1. | Prosedur Pelayanan | 3,16666667 | 0,224833 | B | Baik |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | 3,13333333 | 0,222467 | B | Baik |
| 3. | Kejelasan dan Kepastian Petugas | 3,1666667 | 0,224833 | B | Baik |
| 4. | Kedisiplinan Petugas | 3,08 | 0,21868 | B | Baik |
| 5. | Tanggungjawab Petugas | 3,06 | 0,21726 | B | Baik |
| 6. | Kemampuan Petugas | 3,133333 | 0,222467 | B | Baik |
| 7. | Kecepatan Pelayanan | 3,02 | 0,21442 | B | Baik |
| 8. | Keadilan Mendapatkan pelayanan | 3,106667 | 0,21442 | B | Baik |
| 9 | Kesopanan dan Keramahan Petugas | 3,14 | 0,22294 | B | Baik |
| 10 | Kemudahan Akses Menjangkau | 3,14 | 0,22294 | B | Baik |
| 11 | Kelengkapan Alat | 2.8866667 | 0,204953 | B | Baik |
| 12 | Ketepatan Jadwal Pelayanan | 3,0066667 | 0,213473 | B | Baik |
| 13 | Kenyamanan Lingkungan | 3,03333 | 0,215367 | B | Baik |
| 14 | Keamanan Lingkungan | 3,1066667 | 0,220573 | B | Baik |

Selanjutnya kelompok peneliti melakukan penghitungan untuk memperoleh nilai indeks pelayanan dan nilai konversi IKM. Adaoun hasil perhitungan nilai indeks pelayanan dan nilai konversi IKM yaitu Nilai Indeks Pelayanan atau NIP Puskesmeas Matani rata-ratanya yaitu **76,6445** dengan katagori **“Baik”** .

**Analisa Hasil Survei IKM terhadap Pelayanan Publik Puskesmas Matani**

Dari perhitungan yang sudah dilakukan maka hasil survei IKM terhadap pelayanan publik Puskesmas Matani diperoleh hasil yaitu **nilai rata-rata IKM sebesar 76,6445 dengan skor pelayanan sebesar 3,056578, mutu layanan B dan kinerja unit pelayanan “Baik”.** Unsur pelayanan yang mendapatkan **nilai tertinggi dan berkategori Baik adalah “Prosedur Pelayanan”dan “Kejelasan Petugas Pelayanan”** adalah dengan skor masing-masing 3,1666667. Selain itu, unsur pelayanan yang mendapatkan **nilai terendah adalah Kelengkapan Alkap dengan skor 2,8866667 (Baik) dan Ketepatan Jadwal Waktu Pelayanan dengan skor 3,0066667**.

**ANALISA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh Puskesmas Matani adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan warga masyarakat yakni jasa yaitu pelayanan kesehatan yang memungkinkan setiap orang dapat hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Hal ini sesuai dengan Undang Undang No 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan. Hal ini juga sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Pohan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu yang dapat memenuhi harapan sesuai kebutuhan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Matani juga sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Levey Loomba bahwa pelayanan kesehatan adalah upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi baik secara mandiri atau Bersama-sama untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan perseorangan, kelompok ataupun masyarakat..

Dalam pelaksanaan tugasnya Puskesmas Matani juga mempedomani perundang-undangan yang berlaku misalnya Undang Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah . Secara organisasi Puskesmas Matani merupakan bagian dari Pemerintahan Kota Tomohon yang memiliki dasar hukum dalam pembentukannya dan tata kerjanya. Selain itu Puskesmas Matani sebagai penyelenggara pelayanan publik juga harus secara konsisten memenuhi dan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Selanjutnya dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Puskesmas Matani memberikan pelayanan kepada seluruh warga masyarakat khususnya di wilayah kerjanya yaitu Kecamatan Tomohon Tengah dan juga bagi masyarakat yang membutuhkannya walaupun bukan warga masyarakat di wilayah kerjanya namun membutuhkan pelayanan yang segera tetap dilayani. Penerapan prinsip kepentingan umum juga dapat dilihat dari berbagai jenis pelayanan kesehatan maupun program-program Puskesmas Matani yang ditujukan kepada seluruh golongan atau kelompok masyarakat bahkan dimulai dari bayi yang masih dalam kandungan ibu hamil, bayi, anak-anak, remaja, usia produktif sampai dengan lansia.

Pada pelayanan publik aspek kompetensi petugas sangat penting. Semua pegawai Puskesmas Matani memiliki kompetensi sesuai yang dibutuhkan karena pengadaannya telah melalui prosedur kepegawaian yang ketat dan sesuai formasi.Kemudian dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan tidak diskriminatif artinya diberikan kepada siapa saja tidak memandang agama, jenis kelamin, status social, golongan dan lain-lain. Selanjutnya mengenai partisipasi masyarakat yaitu melalui pemenuhan hak warga masyarakat atas kebutuhan pelayanan kesehatannya disatu pihak dan di lain pihak tetap menerapkan ketentuan-ketentuan sesuai ketentuan yang berlaku dan pihak Puskesmas selalu sedia menerima dan menindaklanjuti setiap keluhan atas pelayanan yang diberikan dan berupaya mewujudkan pelayanan prima dan mencari solusi dari berbagai keluhan.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh Puskesmas Matani memiliki korelasi dengan 5 Karakteristik Pelayanan menurut Tjiptono dan Diana yaitu *tangible*,kehandalan,, daya tanggap, jaminan dan empati. Karakteristik *tangible* dalam arti nyata atau terbukti yaitu dalam melaksanakan tugasnya Puskesmas Matani berdasarkan pada visi dan misi baik Dinas kesehatan Kota Tomohon maupun Pemerintah Kota Tomohon. Implementasi asas kehandalan yaitu melalui 3 hal yaitu ketepatan waktu, kecepatan dan mengatasi komplain. Ketepatan waktu merupakan salah satu tolok ukur kedisiplinan, kecepatan merupakan salah satu aspek pelayanan prima . Perwujudan asas daya tanggap yaitu mengatasi komplain artinya mencari solusi dengan segera sehingga permasalahan dapat diselesaikan. Hal ini juga sesuai dengan motto Puskesmas Matani yaitu PEDULI yang artinya Prima, Empati,Dinamis, Unggul, Lembut dan Inovatif. Kemudian implementasi dari asas jaminan yaitu mewujudkan jaminan rasa aman, pegawai yang sopan dalam bertugas dan pegawai yang berkompeten. Rasa aman akan mendorong dalam menciptakan situasi yang kondusif dalam bekerja. Implementasi mengenai jaminan ini yaitu dengan dilakukannya Akreditasi untuk menjamin kualitas pelayanan yang diberikan. Asas empati dimaksudkan untuk dapat memahami kebutuhan pelayanan kesehatan yang diinginkan. Salah satu upayanya yaitu setiap periode menyebarkan kuisioner kepada masyarakat tentang kebutuhan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan/diharapkan.

Selanjutnya mengenai berbagai program pelayanan publik Puskesmas Matani diarahkan untuk mencapai kesehatan masyarakat. Program-program yang ada juga dapat menjawab kebutuhan masyarakat dan membantu mengatasi permasalahan yang terjadi. Program Gizi sangat relevan dengan permasalahan yang ada di masyarakat seperti masalah gizi buruk dan kekurangan gizi. Ditinjau dari aspek tujuan dan sasaran program, korelasi dengan penurunan angka kematian anak dan peningkatan kesehatan ibu serta realitas kondisi permasalahan yang ada maka tentunya program gizi ini telah memenuhi aspek dari beberapa persyaratan pokok pelayanan kesehatan yang baik menurut Undang Undang No 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan. Hal ini juga sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Hodgetts dan Casio (Azwar,1994 : 43) yaitu pelayanan kesehatan yang baik diantaranya memenuhi persyaratan tersedia dan berkesinambungan (*available and continuous*). Ketersediaan ini secara nyata tergambar bahwa program ini dilaksanakan di Posyandu di setiap kelurahan. Berkesinambungan dapat dilihat dari jadwal kegiatan yaitu dilaksanakan satu kali setiap bulannya sehingga terjamin kelangsungannya.

Mengenai Program Lansia yang dilaksanakan oleh Puskesmas Matani memiliki korelasi dengan peningkatan angka harapan hidup. Ditinjau dari aspek tujuan dan sasaran program, korelasi dengan peningkatan angka harapan hidup maka tentunya program gizi ini telah memenuhi aspek dari beberapa persyaratan pokok pelayanan kesehatan yang baik menurut Undang Undang No 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan. Hal ini juga sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Hodgetts dan Casio (Azwar,1994 : 43) yaitu pelayanan kesehatan yang baik diantaranya memenuhi persyaratan dapat diterima dan wajar (*acceptable and appropriate*). Program ini memenuhi persyaratan karena Lansia merupakan salah satu fase dalam siklus kehidupan manusia yang memiliki kerentanan sehingga menjadi sasaran program.. Program ini dapat diterima karena pada dasarnya setiap manusia menginginkan umur Panjang yang artinya angka harapan hidup semakin tinggi. Dari aspek wajar sudah selayaknya bahwa lansia diperlakukan sesuai dengan harkat dan martabatnya. Dari aspek normatif program lansia ini sesuai dengan Undang Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni pasal 276 dinyatakan bahwa penyelenggara wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan Balita.

Mengenai Program Imunisasi oleh Puskesmas Matani ini sesuai dengan Program Nasional yang berkaitan dengan nilai penting dan manfaat sebagai dasar sistem kesehatan yang kuat. Pelaksanaan pemberian imunisasi oleh Puskesmas Matani diselenggarakan di poli puskesmas dan posyandu sehingga dapat dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Program Imunisasi merupakan pelayanan yang bermutu dan merata maka tentunya program imunisasi ini telah memenuhi aspek dari beberapa persyaratan pokok pelayanan kesehatan yang baik menurut Undang Undang No 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan. Hal ini juga sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Hodgetts dan Casio (Azwar,1994 : 43) yaitu pelayanan kesehatan yang baik diantaranya memenuhi 3 persyaratan meliputi mudah dicapai (*accessible*), mudah dijangkau (*affordable*) dan bermutu (*quality*). Mudah dicapai karena diselenggarakan di poli puskesmas dan posyandu sehingga dekat dan mudah dicapai dan dijangkau. Imunisasi yang diberikan benar-benar yang dibutuhkan dan sesuai dengan usia sehingga mencapai hasil optimal.

Dalam hal ini program kesehatan Ibu dan anak merupakan jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat, tidak sulit ditemukan serta keberadaannya dalam masyarakat ada pada setiap saat yang dibutuhkan. Dalam hal ini maka sangat jelas program kesehatan Ibu dan Anak dibutuhkan oleh masyarakat. Demikian pula sala satu ancaman nyata bagi wanita adalah kanker serviks yang dapat berdampak fatal atau kematian. Oleh karena urgennya ancaman ini perlu upaya dini yaitu melalui IVA yang dilaksanakan oleh Puskesmas Matani. Proram kesehatan Ibu dan anak diselenggarakan di poli puskesmas dan posyandu maka mudah bagi warga mendapatkan pelayanan.

Salah satu tolok ukur pelayanan yang baik yaitu tertib pelayanan. Untuk dapat mencapai tertib pelayanan tentunya harus diatur dalam berbagai ketentuan dan peraturan serta dilaksanakan pengadministrasian yaitu pencatatan-pencatan yang diperlukan untuk memudahkan pemberian pelayanan dan juga untuk memudahkan menyusun Laporan-laporan ,Evaluasi serta Perencanaan yang harus dibuat baik secara periodik maupun insidentil.

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya dipengaruhi oleh peran serta masyarakat. Hal ini sesuai dengan ketentuan perundangundangan yaitu Undang Undang tentang Pelayanan Publik. Peran serta masyarakat ini diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan kewajiban dan pengawasan masyarakat. Dalam hal ini Puskesmas Matani mengimplementasikannya dalam bentuk mewadahi keluhan pengaduan dan saran dari warga masyarakat. Kemudian Puskesmas juga berupaya memperoleh masukan dari masyarakat misalnya mengikuti Musyawarah Masyarakat Desa/kelurahan. Bentuk peran serta masyarakat yang juga sangat penting adalah adanya kader-kader kesehatan di setiap kelurahan. Kader-kader ini juga berperan membantu kelancaran dalam hal kegiatan-kegiatan Puskesmas di kelurahan.

Dari hasil survei IKM yang dilakukan oleh kelompok peneliti terlihat bahwa semua unsur pelayanan memperoleh rerata skor pada katagori “Baik”, tidak ada satu unsurpun yang memiliki rerata skor pada katagori “Kurang Baik” dan juga tidak ada pada katagori “Sangat Baik”. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi ada 2 unsur yaitu kemudahan prosedur pelayanan dan kejelasan dan kepastian petugas yang melayani dengan skor masing-masing 3,1666667 dan berkategori “Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa sistem mekanisme dan prosedur di Puskesmas Matani telah dapat berjalan dengan baik. Hal ini juga menunjukkan organisasi dan manajemen organisasi yang baik. Disamping itu juga bahwa setiap pegawai di Puskesmas Matani telah menunjukkan semangat dan kinerja yang baik. Hal ini juga menunjukkan bahwa walaupun masih terdapat berbagai kekurangan dan keterbatasan tetapi tetap memiliki kinerja pelayanan yang baik. Para pegawai juga menyadari bahwa pelayanan di bidang kesehatan adalah unik yaitu sangat memperhatikan aspek kemanusiaan dimana dalam budaya adat istiadat setempat hal ini sangat dijunjung tinggi yaitu falsafah “Sitou Timou Tumou Tou” yaitu memanusiakan manusia. Falsafah ini diimplementasikan melalui tindakan jika tidak mampu memberikan yang terbaik maka minimal dengan memberikan kemudahan. Implementasi falsafah ini juga bahwa sisi manusiawi seseorang khususnya dari pelayanan kesehatan yaitu memenuhi harapan karena dalam pelayanan kesehatan sebagai pelayanan jasa maka harapannya akan terpenuhi jika yang memberi pelayanan ada dan siap memberikan pelayanan yang dibutuhkan.

Selanjutnya unsur pelayanan yang mendapatkan 2 nilai terrendah yaitu unsur kelengkapan sarana dan prasarana serta ketepatan jadwal jadwal waktu pelayanan. Pada unsur kelengkapan sarana dan prasarana berdasarkan hasil wawancara, hasil observasi dan hasil studi dokumentasi yang dilakukan oleh kelompok peneliti yang terkait dengan kondisi Gedung bangunan, keterbatasan ruang tunggu, loket pendaftaran dan ruang tunggu pemberian obat, kondisi meubeler dan tempat parkir. Kondisi Gedung bangunan yang sudah relative tua/lama dan prototipe yang sebenarnya adalah rumah dinas. Tentunya hal ini akan mempengaruhi kegiatan operasional sehari-hari. Kemudian kondisi ruang tunggu, loket pendaftaran dan ruang tunggu pemberian obat yang kurang memadai sehingga pada saat pengujungnya banyak akan mempengaruhi kenyamanan. Kemudian adanya beberapa meubeller yang sebagaian merupakan asset awal mempengaruhi dari aspek performance sehingga perlu pengggantian untuk yang dianngap kurang layak. Untuk lahan parkir yang ada yaitu menggunakan sebagian bahu jalan di depan Gedung yang ada akan mempengaruhi dari aspek kenyamanan dan keamanan. . Hal ini menunjukkan bahwa kekurangan dan keterbatasan dalam hal sarana dan prasarana sangat mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan dari masyarakat. Sarana dan prasarana sangat mendukung dan diperlukan pada kegiatan pelayanan yang dapat memberikan jaminan kepastian, kenyamanan dan keamanan bagi warga masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Kemudian menyangkut masalah jadwal waktu pelayanan maka secara umum memang hampir terjadi pada semua instansi pelayanan dimana masih ada budaya yaitu kurang displin waktu dan kurang menghargai waktu. Semua orang memiliki kesibukan masing-masing sehingga dalam hal meluangkan waktu untuk berobat sebagai kebutuhannya harus dihargai. Kemudian para pegawai dan khususnya yang memberikan pelayanan langsung ke masyarakat juga harus memiliki kesadaran bahwa tugas pokok dan utama yaitu melayani. Kemudian dari aspek manajemen pembinaan kepegawaian juga perlu pengaturan perizinan, mengurangi pelibatan personel pada acara atau kegiatan protokoler. Secara umum dari hasil IKM ini Puskesmas Matani telah menunjukkan hasil yang baik. Kemudian pada aspek yang rerata skornya masih rendah harus ditingkatkan dan pada keseluruhan unsur perlu untuk ditingkatkan sehingga dapat mencapai hasil yang lebih baik lagi pada masa mendatang.

Analisa dan pembahasan selanjutnya yaitu perbandingan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai referensi terdapat perbedaan hasil dengan penelitian-penelitian terdahulu. Perbedaan hasil penelitian ini menurut kelompok peneliti disebabkan oleh perbedaan kondisi wilayah kerja yang berbeda dari Puskesmas Matani yang merupakan Puskesmas yang terletak di pusat Kota Tomohon sedangkan Puskesmas Beji sebagai UPTD wilayah kerjanya bukan wilayah perkotaan. Dari perbedaan ini karakteristik warga masyarakatnya sebagai responden juga berbeda. Contoh pada Puskesmas Matani yang merupakan puskesmas di wilayah perkotaan bahkan di tengah pusat kota maka warga masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan membandingkan dengan kelengkapan di rumah sakit atau dokter praktek yang tentunya kelengkapan sarana dan prasarana lebih baik dan lengkap.

Kemudian pada unsur biaya oleh kelompok peneliti tidak dijadikan sebagai salah satu unsur pelayanan dengan alasan pertimbangan saat ini ada kebijakan bebas biaya alias gratis dan jikapun ada karena sesuatu hal ada biaya yang harus dikeluarkan sangat rendah dan terjangkau. Kemudian hasil penelitian oleh peneliti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan sebab akibat dengan Kepuasan dimana semakin baik kualitas pelayanan yang diterima maka semakin tinggi kepuasan bagi yang menerima pelayanan. Selain perbedaan hasil penelitian juga memiliki kesamaan yaitu dari unsur-unsur pelayanan sebagai indikator kualitas pelayanan sama-sama menunjukkan hasil yaitu katagori “Baik”. Kemudian persamaan lainnya yaitu pada hasil penelitian oleh Dwi Sekar Novianingrum menghasilkan salah satu rekomendasi yaitu pengadaan lahan parkir juga menjadi salah satu rekomendasi oleh kelompok peneliti kepada Kepala Puskesmas Matani.

**KESIMPULAN**

a. Pelayanan Publik oleh Puskesmas Matani pelaksanaannya telah memenuhi dan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik dan memperhatikan dimensi kualitas pelayanan publik. serta telah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dari segala kelompok umur dan lapisan masyarakat yakni dari bayi yang masih dalam kandungan sampai dengan usia lanjut.

b. Survei IKM terhadap Pelayanan Publik Puskesmas Matani telah dilaksanakan dengan berpedoman kepada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

c. Anakisa IKM terhadap Pelayanan Publik Puskesmas Matani.

1) Hasil survei pada semua unsur memperoleh skor dengan katagori “Baik” dan penilaian kinerja baik. Nilai rerata yang memperoleh nilai tertinggi pada unsur-unsur pelayanan yaitu unsur kejelasan prosedur dan kepastian serta kejelasan petugas yang melayani. Nlai rerata yang memperoleh nilai terrendah pada unsur-unsur pelayanan yakni unsur kelengkapan sarana dan prasarana serta ketepatan jadwal waktu pelayanan.

2) Nilai IKM pelayanan publik oleh Puskesmas Matani yaitu Nilai Indeks Pelayanan skor 3,06578 , nilai konversi IKM yaitu 76,6445 dengan katagori “Baik”.

**SARAN/REKOMENDASI**

(1) Perlunya dilanjutkan usaha rehab bangunan/Gedung secara bertahap sehingga bangunan/Gedung memenuhi persyaratan prototipe dan mampu mendukung kebutuhan operasional melalui pengajuan Recana Kebutuhan Barang Milik Daerah sesuai ketentuan dan mekanisme yang berlaku.

(2) Perlunya diadakan Pengadaan tanah/lahan untuk dibangun sarana pendukung dengan prioritas sarana parkir dan rumah dinas..

(3) Mengevaluasi program-program khususnya inovasi-inovasi yang telah ada sehingga terpilih inovasi-inovasi yang prioritas dan dibutuhkan serta berkualitas.

(4) Perlu adanya peningkatan kompetensi para Penanggungjawab Program dalam meningkatkan akuntabilitas Pelayanan Publik.

**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku-Buku :**

AakerDavid.A. 1991*.* *Manajemen Equitas Merek memanfaatkan nilai dari suatu merek*. Jakarta: Mitra Utama

Alamsyah, Dedi.2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan.* Yogyakarta : Nuha Medika

Anwar Prabu Mangkunegara. 2014. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama

Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Atep Adya Barata*.*2003. *Dasar*-*Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta*:*Yudhistira

Barata, A.A, 2003, Dasar-dasar pelayanan prima (RL Toruan (ed), PT Elex Media Komputindo

Bilson, Simamora. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel Edisi Pertama*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Creswell, Jhon W. 2016. Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan. Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

E.Porter*,*Michael*.* 1993*.* *Keunggulan Bersaing: Menciptakan dan. Mempertahankan Kinerja Unggul*. Jakarta: PT. Gramedia

Gaspersz*.*Vincent*.* 2006*.* *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.

Kasmir*.* 2008. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Kotler*,* Philip. 2000*.* *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta: Prenhalindo

Moleong, Lexy. J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT RemajaRosdakarya Offset

Noor*,* Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Pohan*,*2007*.* *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta*:* Primita

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005*.* *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Satrianegara, M. Fais*.* 2014*.* *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika

Sinambela, L. P. *2*011*.* *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan. Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA

Supranto, M.A. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar Cetakan Keempat*. Jakarta : PT. Rineka Cipta

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik.* Bandung: PT. Refika Aditama

Suwartono. 2014. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono*,* Fandy dan Anastasia *Diana*. *2003*. *Total Quality Management. Edisi. Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wilkie, William L. 1994. *Consumer Behavior*. New York: Third Edition, Jhon Wiley & Sons Inc.

**Peraturan-Peraturan:**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Dasar No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Instruksi Presiden RI Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah RI Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

**Sumber Lain :**

Afrial J. 2009. *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan Dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah.* Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. 1 (1)

Amelia, Reza. 2013. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Padang)*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Andalas, Vol. 1 No 1. h. 1-18.

Evans, JSBT. 1984, *Heuristic and analiytic in reasoning*, British Journal of Psycology,75(4),451-468, https;//doi.org/10.1111/j.2044-8295.1984,tb01915.x

Fahmi Rezha, dkk. 2012. *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat”* Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.5, Hal. 981-990.

Samosir,, Z.Z. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol.1, No.1, Juni 2005

Website OMBUDSMAN RI yang diakses pada 21 Juni 2021: ([*https://ombudsman.go.id/*](https://ombudsman.go.id/)*)*