

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Sukoharjo

Yuli Prasetyo, Primus Afi Yuniar, Gunawan Hari Prasetyo, Ainur Komariah

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Veteran Bangun Nusantara

Jalan Letjen Sujono Humardani No. 1, Jombor, Kabupaten Sukoharjo, 57521

E-mail: yuliprasetyo274@gmail.com

Abstrak

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebuah metode yang berfungsi untuk mengetahui persepsi atau penilaian masyarakat terhadap kualitas suatu pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dinilai baik jika nilai IKM juga tinggi. Observasi ini dibuat untuk menilai tingkat kepuasan rakyat mengenai layanan yang disediakan oleh Puskesmas Sukoharjo. Metode yang dilakukan untuk pengukuran yaitu kuisisioner yang berisi 10 pertanyaan. Komponen penilaian yang diukur meliputi kejelasan informasi mengenai persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, waktu menunggu, tarif, standar pelayanan, kompetensi, keramahan dan kedisiplinan petugas, serta sarana dan prasarana. Jumlah responden yang terlibat dalam penilitan ini sebanyak 60 responden. Hasil IKM yang diperoleh Puskesmas Sukoharjo bahwa penilaian terhadap tarif yang diberikan oleh Puskesmas Sukoharjo memiliki indeks penilaian tertinggi yaitu 3,5 (skala 4) dan penilaian masyarakat terhadap kecepatan pelayanan memiliki indeks penilaian terendah yaitu 2,5 (skala 4). Komponen penilaian lain yakni kejelasan persyaratan memiliki indeks penilaian 3.1, kemudahan prosedur memiliki nilai 3.0 (skala 4), waktu menunggu pasien sampai ditangani dokter memiliki rerata skor 2.9 (skala 4). Standar pelayanan memiliki rerata skor 3.0 (skala 4) serta sarana dan prasarana memiliki nilai 3.0 (skala 4). Selain itu komponen penilaian lain seperti kompetensi, keramahan, dan keramahan petugas memiliki indeks penilaian 3.1 (skala 4).

Kata Kunci: indeks kepuasan masyarakat, pelayanan publik, fasilitas kesehatan.

Abstract

The Community Satisfaction Index is a method that functions to determine the public's perception or assessment of the quality of a public service. Public services can be considered good if the SME value is also high. This observation was made to assess the level of people's satisfaction regarding the services provided by the Sukoharjo Community Health Center. The method used for measurement is a questionnaire containing 10 questions. The assessment components measured include clarity of information regarding requirements, ease of procedures, speed of service, waiting time, rates, service standards, competence, friendliness and discipline of officers, as well as facilities and infrastructure. The number of respondents involved in this research was 60 respondents. The Community Satisfaction results obtained by the Sukoharjo Community Health Center showed that the assessment of the rates provided by the Sukoharjo Community Health Center had the highest assessment index, namely 3.5 (scale 4) and the community's assessment of the speed of service had the lowest assessment index. Other assessment components, namely clarity of requirements, have an assessment index of 3.1, ease of procedure has a value of 3.0 (scale 4), time waiting for the patient to be treated by a doctor has an average score of 2.9 (scale 4). Service standards have a mean score of 3.0 (scale 4) and facilities and infrastructure have a score of 3.0 (scale 4). Apart from that, other assessment components such as competency, friendliness and friendliness of officers have an assessment index of 3.1 (scale 4).

Keywords: Satisfaction Index, Public Services, Health Center.

1. Pendahuluan

Kepuasan masyarakat yang tinggi adalah salah satu kunci sukses dalam pembangunan nasional. Masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan public akan percaya dengan pemerintah, yang pada akhirnya akan berimbas pada peningkatan efektivitas pemerintahan dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam Pembangunan. Menurut Pasolong, semakin

meningkatnya kualitas layanan yang disediakan, maka akan tinggi juga keyakinan rakyat (Nina et al., 2023). Kepuasan masyarakat dapat terbentuk dari suatu pelayanan yang disediakan oleh sebuah instansi atau lembaga tertentu, persepsi terhadap kualitas jasa merupakan faktor utama penentu kepuasan masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat mengenai kualitas pelayanan dipengaruhi oleh bagaimana pelayanan publik diberikan (Harisjati, 2022). Secara garis besar indikator kualitas pelayanan terdiri antara lain: *reliability* (keandalan), *responsibility* (kemampuan merespon), *assurance*, *empathy* (perhatian), *tangibles* (berwujud), *credibility* (kejujuran), *competence* (pengetahuan dan ketrampilan), *access* (kemudahan hubungan), *courtesy* (perilaku), *security* (keamanan) dan lain sebagainya (Hariyanto & Susilo, 2021).

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab instansi pemerintah. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 organisasi penyelenggara pelayanan dalam hal ini instansi pemerintah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan. Tanggung jawab tersebut meliputi pelaksanaan, pengelolaan aduan, informasi, pengawasan, penyuluhan, konsultasi. Instansi penyelenggara juga bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan pelayanan publik (Peraturan.bpk.go.id, 2009). Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah masih banyak ditemukan kelemahan sehingga masyarakat belum mendapatkan kualitas pelayanan yang diharapkan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya berbagai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada bagus tidaknya layanan yang diadakan oleh pemerintah (Harisjati, 2022). Menurut Takwim lembaga pemerintahan harus terus mengupayakan dalam mengembangkan kualitas pelayanan. Hal ini selaras dengan fungsi utama pemerintah yakni melayani masyarakat (Adawiyah et al., 2023).

Bidang kesehatan adalah suatu layanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah. Mengingat Kesehatan merupakan salah satu faktor penting di kehidupan manusia, pelayanan di bidang kesehatan menjadi bentuk layanan yang wajib untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya (Savira & Subadi, 2023). Instansi terkait yang bertanggungjawab atas pelayanan ini adalah Dinas Kesehatan. Dinas kesehatan ialah unit dari pemerintah yang mempunyai tanggung jawab dan peran yang berkaitan dengan kesehatan masyarakat (Putra & Helmi, 2024). Dinas Kesehatan terdapat beberapa unit pelayanan yang disediakan, dan yang menjadi fasilitas pelayanan tingkat pertama adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Menurut permenkes, Puskesmas adalah salah satu institusi pelayanan kesehatan tingkat pertama yang melaksanakan upaya kesehatan masyarakat dan individu, melalui pendekatan promotif dan preventif guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal diarea tanggung jawabnya (Theresia et al., 2020). Puskesmas merupakan fasilitas Kesehatan yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat Tingkat pertama (Mentang et al., 2018) yang memberikan layanan kesehatan masyarakat kepada masyarakat maupun individu pada tingkat dasar, dengan lebih mengedepankan upaya promotif dan preventif diarea kerjanya (Lutfiana et al., 2023). Puskesmas berperan sebagai garda terdepan atau ujung tombak dalam usaha pengembangan dan peningkatan kualitas kesehatan masyarakat (Luthfia & Alkhajar, 2019).

Puskesmas Sukoharjo adalah salah satu sektor Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang kesehatan di Kabupaten Sukoharjo. Sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, Puskesmas Sukoharjo menyediakan beragam jenis pelayanan kesehatan komprehensif, meliputi pelayanan umum, keluarga berencana (KB), kesehatan lansia, kesehatan gigi dan mulut, serta pelayanan kesehatan lainnya. Tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas Sukoharjo tercermin dari rata-rata kunjungan pasien harian yang signifikan. Volume pasien yang tinggi tersebut mengindikasikan perlunya upaya berkelanjutan dalam peningkatan kualitas pelayanan di puskesmas sukoharjo supaya dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan Anjayati (Langi & Winarti, 2024) mutu pelayanan di puskesmas memegang peranan krusial untuk menjamin pasien memperoleh perawatan yang sesuai dan memuaskan. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima cenderung mendorong terciptanya hubungan yang berkelanjutan antara pasien dan fasilitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian, pemahaman yang mendalam tentang pengaruh kualitas pelayanan puskesmas kepada kepuasan pasien menjadi suatu aspek yang penting untuk dikaji.

Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari aparatur penyelenggara publik dengan melakukan komparasi antara terpenuhinya harapan dan kebutuhannya (Peraturan.bpk.go.id, 2017). Data IKM tersebut selanjutnya berperan sebagai instrumen evaluatif terhadap berbagai aspek layanan, serta menjadi stimulus bagi semua sektor penyedia pelayanan untuk mengedepankan kualitas layanan publik yang disediakan secara berkelanjutan (Mardiyanto & Ismowati, 2017). Menurut Permenpan, Selain berfungsi sebagai alat untuk menilai dan mengukur tingkat kualitas pelayanan publik, IKM juga bertujuan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kinerja pelayanan serta mendorong upaya pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, guna mendukung terwujudnya *good corporate governance* (Fahamsyah et al., 2018).

Untuk mengukur kualitas layanan yang disediakan oleh Puskesmas Sukoharjo, diperlukan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai instrumen pengukuran persepsi pengguna layanan. Indikator yang digunakan untuk mengukur seberapa baik pelayanan di Puskesmas Sukoharjo antara lain: Kejelasan Persyaratan, Kemudahan, Kecepatan Pelayanan, Tarif, Standar Pelayanan, Kompetensi, Keramahan, serta Kedisiplinan Petugas dan Sarana dan Prasarana. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menghasilkan nilai yang representatif, yang selanjutnya dapat dijadikan sebagai dasar dalam upaya pengembangan serta peningkatan kualitas pelayanan (Fahamsyah et al., 2018).

2. Metodologi

2.1. Objek Penelitian

Pada objek observasi ini merupakan pengukuran kepuasan masyarakat mengenai pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukoharjo.

2.2. Waktu dan Tempat

Observasi ini dilaksanakan pada bulan April s.d. Mei 2025. Pengumpulan data ini berlangsung dibulan April-Mei 2025 di Puskesmas Sukoharjo.

2.3. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam observasi ini ialah formulir survei kepuasan masyarakat mengenai pelayanan di Puskesmas Sukoharjo. Pertanyaan dalam kuisioner mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang mencakup dari 10 pertanyaan (Peraturan.bpk.go.id, 2017).

2.4. Variable Penelitian

Variabel dalam penelitian ini meliputi kejelasan persyaratan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, waktu menunggu pasien sampai ditangani, tarif pelayanan, kesesuaian standar pelayanan, kompetensi petugas, keramahan petugas, kedisiplinan petugas serta sarana dan prasarana di Puskesmas Sukoharjo.

2.5. Populasi dan Sampel

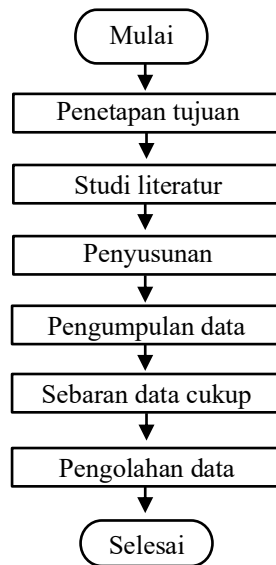
Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengunjung Puskesmas Sukoharjo yang menerima pelayanan pada bulan April-Mei 2025. Sampel yang diambil pada observasi ini sejumlah 60 responden.

2.6. Tahapan Penelitian

Pada observasi ini dilakukan dengan beberapa tahapan, antara lain:

1. Penetapan tujuan penelitian
Observasi yang dilakukan bertujuan untuk menilai kepuasan masyarakat mengenai layanan yang disediakan di Puskesmas Sukoharjo.
2. Studi Literatur
Pada studi literature dilaksanakan penelusuran terhadap hasil penelitian mengenai kepuasan masyarakat mengenai pelayanan publik yang telah dilakukan peneliti sebelumnya yang berjudul Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang.
3. Penyusunan Kuesioner
Kuesioner pada penelitian ini mengacu dalam Permenpan RB No 14 Tahun 2017.
4. Pengambilan Data
Pengambilan data dilaksanakan secara langsung melewati wawancara dan kuisisioner. Wawancara digunakan untuk mendapatkan data sekunder tentang pelayanan di Puskesmas Sukoharjo. Sedangkan kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data penelitian inti.
5. Pengolahan Data
Setiap pertanyaan memiliki 4 jawaban, yang diberi skor antara 1 sd 4. Skor tersebut selanjutnya ditabulasi dan dihitung reratanya untuk setiap pertanyaan.
6. Analisis Hasil Pengolahan Data
Analisis dilakukan terhadap nilai rerata dari setiap pertanyaan. Dilakukan analisis terhadap nilai terendah dan tertinggi.
7. Penarikan Kesimpulan
Penarikan kesimpulan diambil dengan cara memberikan 1 komponen penilaian tertinggi dan 1 komponen penilaian terendah dan membandingkan hasilnya dengan penelitian yang lain.

Tahapan penelitian tersebut, digambarkan dalam *flowchart* seperti yang terdapat pada Gambar 1.



Gambar 1. *Flowchart* Tahapan Penelitian

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil

3.1.1. Profil Responden

Total narasumber berjumlah 60 orang. Responden tersebut adalah pasien dan masyarakat yang mendapat pelayanan dari Puskesmas Sukoharjo. Profil responden berdasarkan gender, umur, pendidikan, desa dan jenis pelayanan yang diperoleh disajikan dalam Tabel 1 sd 5.

Tabel 1. Responden Berdasarkan Gender

Gender	Jumlah	Presentase
Laki-laki	31	52%
Perempuan	29	48%
Total	60	100%

Sumber: Data Primer (2025)

Tabel 2. Sebaran Responden Berdasarkan Umur

No	Kelompok umur	Jumlah	Presentase
1	13-23	12	20%
2	24-34	14	23%
3	35-45	19	32%
4	46-56	4	7%
5	57-67	11	18%
	Total	60	100%

Sumber: Data Primer (2025)

Tabel 3. Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SD	8	13%
2	SMP	13	22%
3	SMA/SMK/Sederajat	28	47%
4	D3	2	3%

5	S1/D4/Sederajat	9	15%
Total		60	100%

Sumber: Data Primer (2025)

Tabel 4. Sebaran Responden Berdasarkan Desa

No	Desa	Jumlah	Presentase
1.	Gabusan	6	10%
2.	Tanjungsari	9	15%
3.	Kutorejo	4	7%
4.	Gawanan	2	3%
5.	Carikan	4	7%
6.	Begajah	5	8%
7.	Bulakan	4	7%
8.	Kedunggudel	1	2%
9.	Bulakrejo	1	2%
10.	Sonorejo	2	3%
11.	Gayam	3	5%
12.	Tempuran	2	3%
13.	Kenep	2	3%
14.	Boyolali	1	2%
15.	Mranggen	1	2%
16.	Banmati	1	2%
17.	Mandan	2	3%
18.	Dukuh	1	2%
19.	Jombor	5	8%
20.	Blora	1	2%
21.	Combongan	1	2%
22.	Seliran	1	2%
23.	Daleman	1	2%
Total		60	100%

Sumber: Data Primer (2025)

Tabel 5. Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Presentase
1.	Pemeriksaan Umum	44	73%
2.	MBTS	3	5%
3.	Fisioterapi	1	2%
4.	Lansia	6	10%
5.	Imunisasi	4	7%
6.	Pelayanan KIA	2	3%
Total		60	100%

Sumber: Data Primer (2025)

3.1.2. Data Penelitian

Peneliti mengumpulkan data pendapat responden mengenai pelayanan Puskesmas Sukoharjo dengan kuisioner. Pengumpulan data tersebut disajikan dalam tabel 6.

Tabel 6. Hasil Pengumpulan Data

No	Komponen Penilaian	1	2	3	4	Total
	Kejelasan					
	Persyaratan		2	52	6	60
	Kemudahan					
	Prosedur			59	1	60
	Kecepatan					
	Pelayanan Waktu	5	23	30	2	60
	Menunggu	2	14	34	10	60
	Tarif			31	29	60
	Standar					
	Pelayanan	1	1	53	5	60
	Kompetensi					
	Petugas	1	3	47	9	60
	Keramahan					
	Petugas		2	52	6	60
	Kedisiplinan					
	Petugas			57	3	60
	Sarana					
	Prasarana		6	49	5	60

Sumber: Data Primer (2025)

Setelah mengumpulkan data dilakukan pengolahan data dari hasil pengumpulan data. Hasil pengolahan data disajikan dalam tabel 7.

Tabel 7. Pengolahan Data

No	Komponen Penilaian	1	2	3	4	Rerata
	Kejelasan		4	156	24	3,1
	Persyaratan					
	Kemudahan			177	4	3,0
	Prosedur					
	Kecepatan	5	46	90	8	2,5
	Pelayanan Waktu	2	28	102	40	2,9
	Menunggu					
	Tarif			93	116	3,5
	Standar	1	2	159	20	3,0
	Pelayanan					
	Kompetensi	1	6	141	36	3,1
	Petugas					
	Keramahan		4	156	24	3,1
	Petugas					
	Kedisiplinan			171	12	3,1
	Petugas					
	Sarana		12	147	20	3,0
	Prasarana					

Sumber: Data Primer (2025)

Selanjutnya skor tersebut diberikan predikat kepuasan berdasarkan Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan sesuai dengan yang tertera pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 (Peraturan.bpk.go.id, 2017). Predikat kepuasan berdasarkan nilai persepsi, nilai interval, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan serta hasil penelitian disajikan dalam Tabel 8 dan 9.

Tabel 8. Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,60	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	B	Baik
4	3,524-4,00	A	Sangat Baik

Sumber: Sufiyanti et al (2016)

Tabel 9. Ringkasan hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik

No	Komponen Penilaian	Rerata Skor	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
	Kejelasan Persyaratan	3,1	B	Baik
	Kemudahan Prosedur	3,0	C	Kurang Baik
	Kecepatan Pelayanan	2,5	D	Tidak Baik
	Waktu Menunggu	2,9	C	Kurang Baik
	Tarif Standar	3,5	B	Baik
	Pelayanan Standar	3,0	C	Kurang Baik
	Kompetensi Petugas	3,1	B	Baik
	Keramahan Petugas	3,1	B	Baik
	Kedisiplinan Petugas	3,1	B	Baik
	Sarana Prasarana	3,0	C	Kurang Baik

Sumber: Data Primer (2025)

3.2. Pembahasan

Dari pengolahan data yang dilakukan komponen penilaian kecepatan pelayanan memiliki rerata skor paling rendah yaitu 2,50 dibandingkan dengan rerata skor dari komponen penilaian yang lain. Sedangkan, komponen penilaian tarif memiliki rerata skor tertinggi yaitu 3,50 dibandingkan dengan rerata skor komponen penilaian yang lain.

Komponen penilaian kecepatan pelayanan menunjukkan rerata skor yang lebih rendah dari komponen penilaian yang lain. Rendahnya rerata skor tersebut disebabkan oleh adanya program pemeriksaan kesehatan gratis dari pemerintah, sehingga hal tersebut dapat memicu peningkatan jumlah antrean pengunjung di Puskesmas Sukoharjo. Nilai kecepatan pelayanan yang rendah juga terjadi pada observasi yang dilakukan oleh (Sufiyanti et al., 2016) yang melakukan penelitian di Puskesmas Kota Bandung, dengan nilai rata-rata 2,67.

Penilaian tarif memiliki rerata skor tertinggi diantara komponen penilaian yang lain. Didasarkan pada UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 31 Ayat 1, pada dasarnya biaya atau tarif pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara dan masyarakat (Rahmad et al., 2023). Hasil menyatakan bahwa biaya atau tarif dari pelayanan Puskesmas Sukoharjo sangat terjangkau untuk masyarakat. Hal ini didukung oleh rerata skor yang diberikan masyarakat yang tinggi

4. Kesimpulan dan Saran

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Sukoharjo, penilaian masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Sukoharjo 5 komponen penilaian memiliki kategori baik, yaitu kejelasan persyaratan, kompetensi, keramahan serta kedisiplinan petugas. Masing-masing komponen penilaian tersebut memiliki rerata nilai 3,1. Komponen penilaian lain yang berkategori baik yaitu tarif, dengan rerata nilai 3,5. Komponen penilaian lain seperti kemudahan prosedur, waktu menunggu pasien, standar pelayanan serta sarana dan prasarana memiliki rerata nilai 3,0. Komponen penilaian tersebut memiliki kategori kurang baik. Komponen penilaian paling rendah yakni kecepatan pelayanan dengan rerata nilai 2,5.

4.2. Saran

Berdasarkan penelitian diatas dapat diajukan usulan kepada Puskesmas Sukoharjo, antara lain :

1. Kecepatan pelayanan dan waktu menunggu merupakan dua komponen penilaian yang memiliki rerata skor yang paling rendah, sehingga Puskesmas Sukoharjo perlu bekerja lebih keras untuk meningkatkan kecepatan dalam pelayanan.
2. Kemudahan prosedur, standar pelayanan, dan sarana prasarana bisa lebih ditingkatkan sehingga penilaian masyarakat terhadap ketiga komponen penilaian tersebut bisa lebih baik.
3. Puskesmas Sukoharjo dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan perihal kejelasan persyaratan, tarif, kompetensi petugas, keramahan petugas, dan kedisiplinan petugas.

Daftar Pustaka

- Adawiyah, D. S., Takwim, R. L., & Daros, H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi. *Jurnal Profesional*, 10(2), 739–744.
- Fahamsyah, D., Hatta, C. I., & Mahyuliansyah, m. (2018). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 189. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.189-196>
- Harisjati, R. A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020. *JDPL (Jurnal Demokrasi Dan Politik Lokal)*, 4.
- Hariyanto, S., & Susilo, H. D. (2021). Evaluasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Desa Tanggaran Kecamatan Pule Kabupaten Trenggalek. *PUBLICIANA : JURNAL ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK*, XIV.
- Langi, S., & Winarti, E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Medis Indonesia*, 3(1), 31–39. <https://doi.org/https://doi.org/10.35912/jimi.v3i1.2870>
- Lutfiana, A., Lestari, I. S., Annisa, K., Sarah, s, Puspita, R., & Rasyid, Y. (2023). Strategi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Cilandak dalam Meningkatkan Akreditasi ke Tingkat Paripurna. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1–14.

- Luthfia, A. R., & Alkhajar, E. N. S. (2019). Praktik Pelayanan Publik: Puskesmas Sebagai Garda Terdepan Pelayanan Kesehatan. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 71. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i2.1802>
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9.
- Mentang, J. J., Rumayar, A. A., & Kolibu, K. F. (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Taratara Kota Tomohon. *Jurnal KESMAS*, 7(5).
- Nina, N., Indriasari, N., & Febliansa, M. R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Pada Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma. *Jurnal Ekombis Review*, 11(1). <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i1>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Pub. L. No. 14, peraturan.bpk.go.id (2017).
- Putra, I. W., & Helmi, R. F. (2024). Peran Dinas Kesehatan Dalam Upaya Penanggulangan Stunting di Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 8815–8822.
- Rahmad, A. R. F., Tawai, A., & Suhadi, S. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Kemaraya Kecamatan Kendari Barat Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 6(2), 671–682. <https://journalpublicuho.uho.ac.id/index.php/journal/index>
- Savira, W. D., & Subadi, W. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*, 6. [Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB](http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB)
- Sufiyanti, E., Yustiono, E., Setiawan, B., Listiani, T., Taryono, O., Damayanti, K., Hendrikus, T. G., Dawud, J., Jubaedah, E., Hidayat, D., Kurniati, T., Gunawan, S., & Aritonang, D. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi*. <https://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/viewFile/401/373>
- Theresia, I., Desi, T., & Ibna, P. L. (2020). Analisa Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan Tahun 2019. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan*, 5(1).
- UU Nomor 25 Tahun 2009, Pub. L. No. 25, peraturan.bpk.go.id (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>