

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI
PUSKESMAS SEI SELINCAH KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1 Ilmu

Administrasi Publik



Oleh:

Aldawiyah

NIM. 07011282025102

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
SEPTEMBER 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
SEI SELINCAH KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Persyaratan S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh:

ALDAWIYAH

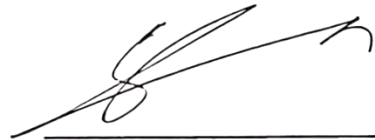
NIM. 07011282025102

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 7 Agustus 2024

Pembimbing,

Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP

NIP. 198701052015041003



Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Publik



Dr. M. Nur Budriyanto, S.sos., MPA

NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
SEI SELINCAH KOTA PALEMBANG**

Skripsi

Oleh :

ALDAWIYAH

NIM. 07011282025102

**Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 18 September 2024**

Pembimbing :

1. Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP
NIP. 198701052015041003

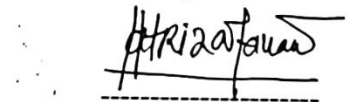
Tanda Tangan



Penguji :

1. Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP. 196810221997022001
2. Januar Eko Aryansyah, S.IP., S.H., M.Si
NIP. 198801272019031005

Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik,



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aldawiyah

NIM : 07011282025102

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sei Selincah Kota Palembang” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Indralaya, 7 Agustus 2024



Aldawiyah

NIM. 07011282025102

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan,
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.” (QS. Al insyirah: 5-6)

*“It’s not always easy, but that’s life.
Be strong because there are better days ahead.
Let’s be grateful for what we have”* (Mark Lee)

“Done is better than perfect”

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

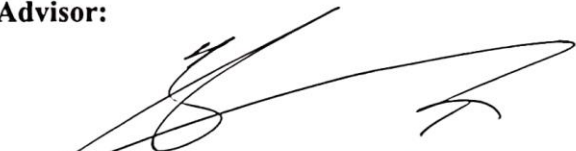
- 1. Ayahanda Alias dan Ibunda Asna
tercinta**
- 2. Seluruh keluarga besar saya, baik di
Palembang dan di Bandar Lampung**
- 3. Seluruh dosen Ilmu Administrasi
Publik yang saya hormati**
- 4. Teman-teman seperjuangan saya**

ABSTRACT

Community satisfaction is an assessment of service performance by the community to public service officials. The more satisfied the community is, the better the resulting performance, in other words, the quality of the services provided. This study aims to determine the level of community satisfaction with health services organized by the Sei Selincih Health Center, Palembang City. The method used in this research is quantitative with techniques using Importance Performance Analysis (IPA), Cartesian Diagrams with the help of SPSS software, and SERVQUAL Analysis. The data used is primary data obtained from distributing questionnaires with a Likert scale directly at the research locus with a sample of 100 respondents. With measurements using 5 dimensions, namely 1) tangible; 2) reliability; 3) responsiveness; 4) assurance; and 5) empathy, the results showed that the community was very satisfied with health services with a performance score obtained of 429 with an average of 4.29. However, there are several indicators in quadrant I of the Cartesian diagram that are the top priority for improvement because they do not meet the wishes of the community, namely clear service standards, the ability of health workers and employees to use tools in the service process, the expertise of health workers and employees in using tools in the service process, health workers and employees perform services carefully, all complaints are responded to by health workers and employees, health workers and employees provide timely guarantees in services, and health workers and employees serve with politeness and courtesy.

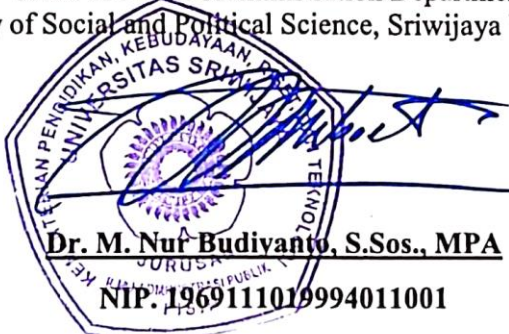
Keywords: *Community Satisfaction Level, Health Services, Importance Performance Analysis (IPA)*

Advisor:



Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP.
NIP. 19870105 2015041003

Indralaya, 7 Agustus 2024
Head of Public Administration Department
Faculty of Social and Political Science, Sriwijaya University



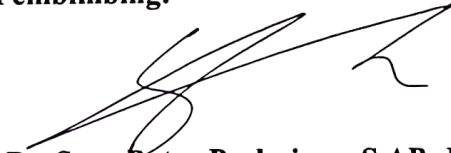
Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA
NIP. 1969111019994011001

ABSTRAK

Kepuasan masyarakat merupakan suatu penilaian kinerja pelayanan oleh masyarakat kepada aparat pelayanan publik. Semakin masyarakat merasa puas, semakin kinerja yang dihasilkan baik dengan kata lain pelayanan yang diberikan berkualitas. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan yang di selenggarakan oleh Puskesmas Sei Selincih Kota Palembang. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*, Diagram Kartesius dengan bantuan software SPSS, dan *SERVQUAL Analysis*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan skala likert secara langsung pada lokus penelitian dengan sample berjumlah 100 responden. Dengan pengukuran menggunakan 5 dimensi, yaitu 1) berwujud; 2) kehandalan; 3) ketanggapan; 4) jaminan; dan 5) empati, hasil penelitian menunjukkan masyarakat sangat puas terhadap pelayanan kesehatan dengan skor kinerja yang didapat sebesar 429 dengan rata-rata 4,29. Namun, ada beberapa indikator pada kuadran I diagram kartesius yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan karena belum memenuhi keinginan masyarakat, yaitu standar pelayanan yang jelas, kemampuan tenaga kesehatan dan karyawan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian tenaga kesehatan dan karyawan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, tenaga kesehatan dan karyawan melakukan pelayanan dengan cermat, semua keluhan direspon oleh tenaga kesehatan dan karyawan, tenaga kesehatan dan karyawan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan tenaga kesehatan dan karyawan melayani dengan sopan dan santun.

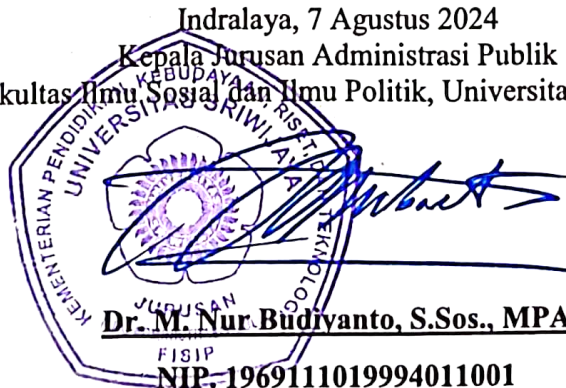
Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Kesehatan, *Importance Performance Analysis (IPA)*

Pembimbing:



Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP.
NIP. 19870105 2015041003

Indralaya, 7 Agustus 2024
Kepala Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
FISIP
NIP. 1969111019994011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas semua nikmat karunia-Nya yang telah dilimpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sei Selincah Kota Palembang” dengan baik dan sesuai harapan. Dan juga penulis ucapkan rasa syukur dan terima kasih atas segala bentuk dukungan yang tak henti-hentinya diberikan oleh kedua orang tua penulis, bapak Alias dan ibu Asna.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini penulis juga mendapat bantuan dari banyak pihak, baik bersifat material maupun spiritual. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Sriwijaya bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M. Si
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si beserta jajarannya.
3. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik yaitu bapak Dr. M. Nur Budianto, S.Sos., MPA.
4. Dosen Pembimbing Skripsi bapak Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP yang telah membimbing selama proses penulisan Skripsi.
5. Dosen pembimbing akademik yaitu Ibu Dr. Lili Erina, M.Si
6. Bapak dan ibu pihak Puskesmas Sei Selincah yang senantiasa mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di puskesmas tersebut.
7. Sahabat penulis: Anggik dan Suci yang selalu menemani di setiap situasi. Serta teman-teman seperjuangan penulis: Bima, Yunita, Septia, dan Grace yang telah menemani sejak awal perkuliahan.
8. Haechan, Renjun, Mark, Jaemin, Jenso, Chenle, Jisung, serta anggota NCT pusat lainnya, melalui karya-karyanya membuat penulis bersemangat mengerjakan Skripsi.
9. *Last but not least*, kepada diri sendiri, Aldawiyah. Apresiasi sebesar-besarnya telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai dan terima kasih telah berusaha semaksimal mungkin dan tidak menyerah.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dan telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini, semoga seluruh keterlibatan dan bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar Skripsi ini menjadi lebih baik lagi dan mencapai kesempurnaan. Penulis berharap Skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis maupun pihak lain yang membutuhkan.

Indralaya, September 2024

Penulis,



Aldawiyah

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iiii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ivv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vvi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR GAMBAR	xixiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	111
1.2 Tujuan Penelitian.....	122
1.3 Manfaat Penelitian.....	122
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined. 4
2.1 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined. 4
2.1.1 Pelayanan Kesehatan	Error! Bookmark not defined. 4
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined. 9
2.1.3 Kepuasan Masyarakat	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Kerangka Berpikir	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis penelitian	34
3.2 Definisi Konsep.....	35

3.3 Definisi Operasional	35
3.4 Jenis dan Sumber Data	37
3.5 Populasi dan Sampel	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data	39
3.7 Teknik Analisis Data	40
3.7.1 Uji Instrumen	4Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Importance Performance Analysis (IPA).....	42
3.7.3 Analisis SERVQUAL (Service Quality)	45
3.8 Sistematika Penulisan.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Umum Lokus Penelitian	48
4.1.1 Sejarah Puskesmas Sei Selincah Kota Palembang	48
4.1.2 Visi dan Misi.....	48
4.1.3 Struktur Organisasi	49
4.2 Karakteristik Responden	50
4.2.1 Jenis Kelamin.....	50
4.2.2 Umur	50
4.2.3 Pendidikan	5Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Pekerjaan.....	5Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Jenis Pelayanan	52
4.2.6 Bidang Pelayanan	52
4.3 Analisis dan Interpretasi Data	53
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	54
4.3.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	56
4.3.3 Analisis <i>SERVQUAL</i>	93
4.4 Pembahasan	94

BAB V PENUTUP.....	98
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran Praktis.....	99
5.3 Saran Penelitian.....	Error! Bookmark not defined. 00
DAFTAR PUSTAKA	10101

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Fasilitas Kesehatan di Kota Palembang Tahun 2022.....	3
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. Definisi Operasional	36
Tabel 4. Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 5. Umur Responden.....	50
Tabel 6. Pendidikan Responden.....	5Error! Bookmark not defined.
Tabel 7. Pekerjaan Responden	5Error! Bookmark not defined.
Tabel 8. Jenis Pelayanan yang Diterima	52
Tabel 9. Bidang Pelayanan yang Diterima.....	52
Tabel 10. Tanggapan Responden Mengenai Penampilan Tenaga Kesehatan dan Karyawan Saat Melayani Masyarakat.....	57
Tabel 11. Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan	59
Tabel 12. Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Dalam Proses Pelayanan .	60
Tabel 13. Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Akses Pelayanan.....	6Error! Bookmark not defined.
Tabel 14. Tanggapan Responden Mengenai Kecermatan Tenaga kesehatan dan Karyawan dalam melayani.....	63
Tabel 15. Tanggapan Responden Terhadap Standar Pelayanan	65
Tabel 16. Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Tenaga Kesehatan dan Karyawan Dalam Penggunaan Alat Bantu.....	66
Tabel 17. Tanggapan Responden Terhadap Keahlian Tenaga Kesehatan dan Karyawan Dalam Menggunakan Alat Bantu.....	68
Tabel 18. Tanggapan Responden Terhadap Merespon Setiap Masyarakat yang Ingin Mendapatkan Pelayanan.....	69
Tabel 19. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Dilakukan Dengan Cepat dan Tepat.....	7Error! Bookmark not defined.
Tabel 20. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Dilakukan Dengan Cermat..	72
Tabel 21. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Dilakukan Dengan Waktu yang Tepat.....	73

Tabel 22. Tanggapan Responden Terhadap Semua Keluhan Direspon Oleh Tenaga Kesehatan dan Karyawan.....	75
Tabel 23. Tanggapan Responden Terhadap Jaminan Tepat Waktu.....	76
Tabel 24. Tanggapan Responden Terhadap Jaminan Kepastian Biaya	78
Tabel 25. Tanggapan Responden Terhadap Jaminan Legalitas	79
Tabel 26. Tanggapan Responden Terhadap Mendahulukan Kepentingan Masyarakat	8
Error! Bookmark not defined.	
Tabel 27. Tanggapan Responden Terhadap Tenaga Kesehatan dan Karyawan Melayani Dengan Ramah.....	82
Tabel 28. Tanggapan Responden Terhadap Tenaga Kesehatan dan Karyawan Melayani Dengan Sopan Dan Santun	84
Tabel 29. Tanggapan Responden Terhadap Tenaga Kesehatan dan Karyawan Melayani Dengan Tidak Diskriminatif	85
Tabel 30. Tanggapan Responden Terhadap Tenaga Kesehatan dan Karyawan Melayani dan Menghargai Setiap Masyarakat.....	86
Tabel 31. Tingkat Kesesuaian Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Puskesmas Sei Selincah	88
Tabel 32. Rata-Rata Total Nilai Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....	89
Tabel 33. Nilai Kesenjangan Tingkat Kepentingan dan Kinerja	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kritik/Saran Serta Keluhan Masyarakat di Buku Pengaduan Puskesmas Sei Selincih.....	7
Gambar 2. Keluhan yang Terdapat Pada Mading Puskesmas Sei Selincih.....	8
Gambar 3. Ulasan Masyarakat Pada Puskesmas Sei Selincih.....	9
Gambar 4. Ulasan Masyarakat Terhadap Sikap Tenaga Kesehatan di Puskesmas Sei Selincih.....	100
Gambar 5. Ulasan Masyarakat Terhadap Prosedur dan Standar Pelayanan di Puskesmas Sei Selincih	100
Gambar 6. Kerangka Berpikir	33
Gambar 7. Diagram Kartesius.....	45
Gambar 8. Struktur Organisasi Puskesmas Sei Selincih Kota Palembang.....	49
Gambar 9. Uji Validitas	54
Gambar 10. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	55
Gambar 11. Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja	55
Gambar 12. Diagram Kartesius.....	9Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan usaha dari Negara dalam pemenuhan kebutuhan dasar warga serta hak-hak yang harus didapatnya atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi (Pramata, 2015 dalam Nisa et al., 2020). Pelayanan publik dalam Undang-undang No.25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) disebutkan merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di mana pemerintah sebagai pelaksananya mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan yang baik termasuk pelayanan tersebut haruslah mudah diakses oleh seluruh masyarakat serta melakukan peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkelanjutan (Nisa et al., 2020). Sebagai penyelenggara atau pelaksana penyelenggaraan pelayanan, pemerintah melalui birokrasinya harus dapat memberi pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat pada bidang apapun, khususnya pada bidang kesehatan (Ariyanto, 2014). Pemerintah diharapkan memberikan pelayanan yang berkualitas, atau dengan kata lain pelayanan prima di mana pelayanan yang diberikan melebihi ekspektasi masyarakat sejak berlakunya paradigma kebijakan publik dalam era otonomi daerah yang berorientasikan kepada pelayanan (Rahman, 2022). Namun, pelayanan publik yang diberikan dirasa belum dapat memenuhi ekspektasi masyarakat (Sari et al., 2021).

Hal tersebut didukung dengan banyaknya keluhan masyarakat di berbagai media massa. Pengaduan atau keluhan yang dilakukan masyarakat pada tahun 2018 mencapai

10.985 aduan dan meningkat menjadi 11.087 aduan pada tahun 2019 dengan pemerintah sebanyak 41,03 persen dilaporkan terdapat maladministrasi pada pelayanan publik (Ombudsman, 2020). Apabila setiap laporan tiap tahun meningkat tentunya hal tersebut bisa dikatakan bahwa pemerintah belum dapat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas maka akan menimbulkan rasa tidak percaya masyarakat pada pemerintah (Sari et al., 2021). Di mana rasa tidak percaya masyarakat ini merupakan evaluasi bagi pemerintah melakukan atau tidak tugasnya sesuai harapan normatif yang dipegang masyarakat (Miller dan Listhaug, 1998 dalam Rahayu & Juwono, 2019).

Dwiyanto (2018) mengatakan bahwa pelayanan publik dalam melihat kriterianya terdapat beberapa pelayanan yang termasuk ke dalam pelayanan publik. Kriteria pertama melibatkan sifat intrinsik dari barang dan jasa, di mana barang publik mempunyai tanda dengan tingginya eksternalitas yang umumnya tidak dapat dilaksanakan oleh korporasi, seperti dalam konteks pendidikan dasar, pelayanan kesehatan preventif dasar, pertahanan Negara, dan sebagainya. Kriteria selanjutnya ialah melihat maksud dari penyediaan barang dan jasa tersebut di mana memiliki tujuan dalam mencapai visi dan misi Negara, seperti pelayanan administratif yaitu pelayanan Kartu Tanda Penduduk, akte kelahiran, sertifikasi tanah, dan perizinan, pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, serta jaminan sosial.

Pelayanan kesehatan merupakan bentuk dari pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat serta sebagai bentuk pelayanan umum di bidang pelayanan jasa yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah (Rahman, 2022). Kesehatan merupakan hak setiap warga atau masyarakat dalam upaya meningkatkan derajat perorangan maupun kelompok atau bahkan seluruh masyarakat mengacu pada

Depkes RI (2009) di mana setiap upaya yang dilaksanakan oleh organisasi tersebut memiliki tujuan untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit, dan menyembuhkan serta memulihkan kesehatan. Upaya tersebut dilakukan guna meningkatkan mutu kesehatan masyarakat secara optimal melalui berbagai usaha diantaranya dengan cara terus melakukan peningkatan sarana kesehatan yang disediakan oleh pemerintah seperti, Rumah Sakit Umum (RSU) ataupun Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), Puskesmas, serta penyediaan SDM tenaga kesehatan seperti, perawat, bidan, dan dokter (Rahman, 2022).

Berdasarkan pada Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Selatan diperoleh data di mana terdapat berbagai macam fasilitas kesehatan yang ada di Kota Palembang, yaitu:

Tabel 1. Fasilitas Kesehatan di Kota Palembang Tahun 2022

No.	Fasilitas Kesehatan	Total
1.	Rumah Sakit Umum	22
2.	Rumah Sakit Khusus	10
3.	Rumah Sakit Ibu dan Anak	0
4.	Puskesmas	42
5.	Klinik/Balai Kesehatan	171
6.	Posyandu	936
7.	Polindes	41

(Sumber: sumsel.bps.go.id)

Berdasarkan tabel. 1 di atas, terdapat berbagai fasilitas kesehatan yang disediakan untuk digunakan masyarakat Kota Palembang salah satunya dari berbagai

pelayanan yang pemerintah berikan pada masyarakat di bidang kesehatan ialah pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas (Undang-undang No.25 Tahun 2009). Mengacu pada Permenkes Nomor 44 Tahun 2016 Puskesmas ialah salah satu fasilitas kesehatan yang berada pada tingkat dasar di masyarakat yang menjadi ujung tombak dalam pelayanan kesehatan masyarakat melalui upaya memberikan kesadaran untuk selalu memiliki hidup sehat dan baik serta tingkat kesehatan yang diperoleh secara optimal. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan haruslah meningkatkan kualitas layanannya sesuai dengan pedoman atau standar yang berlaku.

Menurut Ibrahim (2008) dalam Hardiyansyah (2018) kualitas pelayanan merupakan keadaan berdinamika yang memiliki hubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan di mana saat layanan diberikan kepada masyarakat penilaian kualitasnya ditentukan. Hal tersebut senada dengan Kolter dan Keller (2012) dalam Rahman (2022) yang mengatakan bahwa kualitas layanan atau jasa haruslah berakhir pada kepuasan pelanggan dan mendapatkan persepsi positif terhadap pelayanan yang diberikan yang dimulai dari pemenuhan kebutuhan dasar pelanggan. Dengan kata lain, kepuasan masyarakat menjadi salah satu tolak ukur untuk menilai seberapa berkualitas sebuah pelayanan.

Dengan begitu, puskesmas dituntut dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan rasa aman, nyaman, dan puas bagi masyarakat (Sari et al., 2021). Sehingga dapat meminimalisir tingkat tidak percaya publik kepada pemerintah dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam memenuhi keinginan atau harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Apabila kepuasan masyarakat tercapai, banyak hal yang akan didapat, diantaranya dalam pelaksanaan pemberian

pelayanan berjalan dengan harmonis, menyebarkan rekomendasi yang positif, tentunya reputasi menjadi baik, serta meningkatnya laba (PAD) yang telah diperoleh (Tjiptono, 1997 dalam Rahman (2022)). Selain itu, masyarakat akan cenderung memanfaatkan fasilitas tersebut secara berkala dan secara sukarela mengikuti saran medis yang diberikan oleh tenaga kesehatan apabila masyarakat merasa puas pada layanan yang telah diberikan. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat menjadi unsur penting dalam pelaksanaannya. yang didukung oleh penelitian (Yusuf et al., 2022) yang memiliki judul “*The Effect of Service Quality On Public Satisfaction*” yang hasil temuannya menunjukkan bahwa pelayanan berkualitas memiliki dampak positif terhadap kepuasan masyarakat.

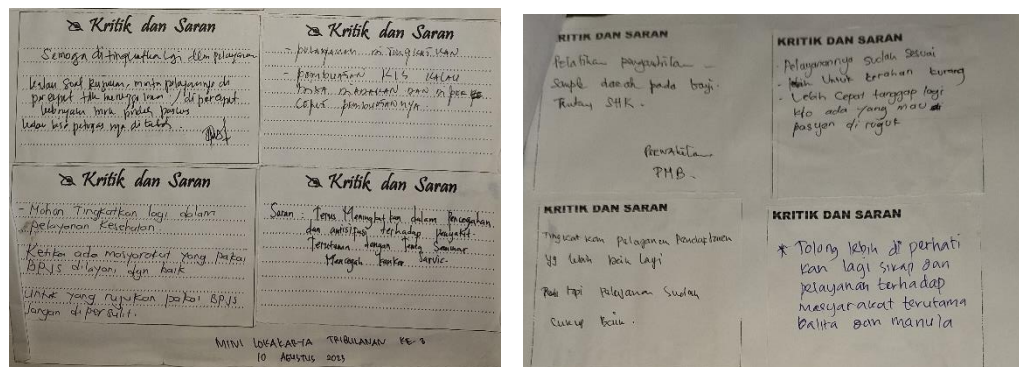
Puskesmas Sei Selincah merupakan puskesmas di Kota Palembang yang memberikan pelayanan kesehatan dalam ruang lingkup Kelurahan Sei Selincah Kota Palembang. Berbagai pelayanan yang diberikan, diantaranya pelayanan umum, Anak, Lansia, poli gigi, poli KIA/KB, imunisasi, konseling gizi, konseling TB, klinik VCT, pelayanan farmasi, laboratorium, persalinan, pelayanan ambulance, dan pelayanan administrasi. Dalam pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan kesehatan diberikan oleh Puskesmas Sei Selincah tentunya selalu berupaya untuk dapat memberi pelayanan kesehatan yang berdasarkan pada Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan dengan memberikan masyarakat pelayanan *promotif* (peningkatan kesehatan), *kuratif* (upaya pengobatan), *preventif* (upaya pencegahan), dan *rehabilitative* (upaya penyembuhan keadaan seperti semula). Selain itu, Puskesmas Sei Selincah memiliki fungsi untuk meningkatkan upaya kesehatan berbasis masyarakat, meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan, serta memberikan pelayanan kesehatan

prima yang termasuk mendengarkan berbagai keluhan, kritik dan saran yang dari masyarakat.

Pada Puskesmas Sei Selincah terdapat divisi khusus yang dibentuk untuk menanggapi serta menindaklanjuti kritik, saran, keluhan atau pengaduan dari masyarakat serta menyediakan berbagai media pengaduan. Media pengaduan yang disediakan pihak puskesmas yaitu melalui kotak saran, telepon, SMS/WA/media sosial, seperti *Google Maps*, *Facebook*, atau *Instagram* dan survei kepuasan yang dikelola oleh divisi kepuasan pasien. Berdasarkan informasi dari salah satu koordinator dari divisi yang menangani mengenai pengaduan atau keluhan, masyarakat lebih sering menggunakan *Google Maps* untuk menyampaikan keluhan dibanding dengan media lainnya karena masyarakat mempunyai kecenderungan enggan untuk mengungkapkan identitasnya pada saat memberikan keluhan. Oleh karena itu, masyarakat memilih untuk memberikan keluhan pada *Google Maps*. Selain itu juga keluhan dapat dilihat oleh masyarakat lain mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sei Selincah. Kemudian berbagai keluhan tersebut dicatat ke dalam buku pengaduan.

Berdasarkan buku pengaduan Puskesmas Sei Selincah tahun 2023, keluhan terhadap sikap petugas paling banyak diadakan oleh masyarakat kemudian diikuti oleh prosedur pelayanan dan waktu tunggu. Puskesmas telah memberikan tanggapan terhadap keluhan yang diberikan masyarakat terutama pada sikap petugas yang dilakukan dengan pembinaan terhadap petugas tersebut. Meskipun tindak lanjut telah dilakukan, masih terdapat keluhan masyarakat bahkan mengalami peningkatan, seperti pada bulan Maret tahun 2023 terdapat 1 keluhan terhadap sikap petugas meningkat

menjadi 3 keluhan pada bulan Mei oleh masyarakat. Berikut ini beberapa kritik/saran dan keluhan yang terdapat pada buku pengaduan, sebagai berikut:



NO	KELUHAN / SARAN	WAKTU		RENCANA
		PENGADUAN	RESPONSE	
1.	Pelayanan & keramahan harus ditingkatkan lagi	16 Mei 2023	Survei & Kepuasan Masyarakat	Memberikan evaluasi kepada front office dan perbaikan pelayanan kepada
2.	Ditingkatkan lagi pelayanan untuk masyarakat khususnya untuk poli umum & bagian apotik (yang kurang ramah)			
3.	Bersikaplah lebih ramah, cepat tanggap karena masyarakat yang dihadapi bermacam-macam tipe, mulai dari kalangan tinggi, sedang dan rendah			

TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	EVALUASI
Motivasi, pembinaan dan petugas terutama petugas sebagai bentuk peningkatan perilaku dalam memberikan masyarakat pengguna layanan.	Petugas telah diberikan motivasi dan pembinaan agar dapat bersikap lebih baik lagi kepada pasien.	Petugas telah meningkatkan pelayanan dengan menerapkan SS

Gambar 1. Kritik/Saran Serta Keluhan Masyarakat di Buku Pengaduan Puskesmas Sei Selincah

Dapat dilihat pada gambar di atas, beberapa masyarakat memberikan saran untuk meningkatkan lagi pelayanan kesehatan agar pelayanan yang diterima akan lebih berkualitas dan masyarakat akan merasa puas. Selain itu, pada buku pengaduan terdapat tindak lanjut hingga evaluasi dalam menangani keluhan yang masuk dan

berdasarkan informasi dari koordinator divisi pengaduan bahwa keluhan yang sudah ditangani akan diletakkan di mading yang berisi berbagai informasi penting dalam penyelenggaraan pelayanan puskesmas Sei Selincah. Contohnya sebagai berikut:

NO	KELUHAN/SARAN	RENCANA TINDAK LANJUT	WAKTU TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT
1.	Pelayanan & keramahan harus ditingkatkan lagi	Memberikan motivasi, pembinaan dan evaluasi kepada petugas, terutama petugas <i>front office</i> sebagai bentuk peningkatan dan perbaikan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan	Juni 2023	Petugas telah diberikan motivasi dan pembinaan agar dapat bersikap lebih baik lagi kepada pasien.

Gambar 2. Keluhan yang Terdapat Pada Mading Puskesmas Sei Selincah

Pada gambar di atas keluhan masyarakat pada Mei 2023 ditindaklanjuti pada Juni 2023. Hal ini menunjukkan puskesmas memerlukan waktu yang lama untuk menindak lanjuti satu keluhan dari masyarakat. Serta keluhan yang diletakkan hanya satu dan sampai sekarang belum diganti dengan keluhan lain yang akan membuat masyarakat tidak mengetahui keterbaruan dari keluhan-keluhan yang ada.

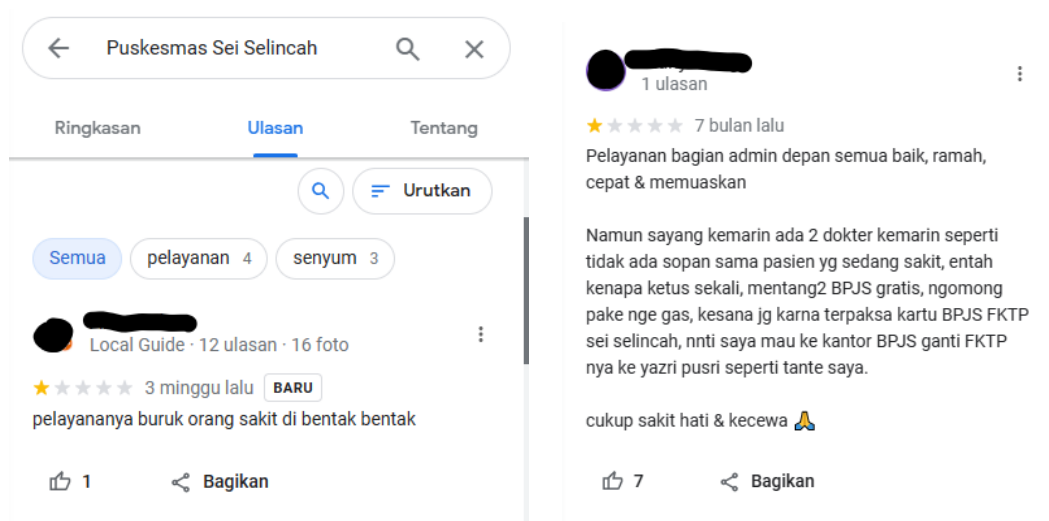
Selain itu, keluhan pengguna layanan atau masyarakat dari berbagai media yang tersedia di mana dapat dilihat oleh publik yaitu terdapat pada ulasan *Google Maps*. Dari total 36 ulasan, masyarakat yang memberi bintang 5 sejumlah 13 orang, bintang 4 sejumlah 2 orang, bintang 3 sejumlah 3 orang, bintang 2 sejumlah 4 orang, dan bintang satu sejumlah 14 orang.



Gambar 3. Ulasan Masyarakat Pada Puskesmas Sei Selincah

Sumber: *Google Maps*

Masyarakat kebanyakan mengeluh mengenai sikap petugas yang kurang ramah dan terkesan cuek pada saat memberikan pelayanan, seperti tidak menjawab dengan baik saat masyarakat menanyakan sesuatu, tidak tersenyum, bersikap acuh tak acuh, bahkan masyarakat memberikan ulasan bahwa telah dibentak oleh petugas puskesmas. Hal tersebut membuat masyarakat tidak merasakan rasa nyaman yang seharusnya wajib didapatkan pada saat penyelenggaraan suatu pelayanan. Bisa dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 4. Ulasan Masyarakat Terhadap Sikap Tenaga Kesehatan di Puskesmas Sei Selincah

Sumber: *Google Maps*

Tak hanya itu, prosedur yang dinilai rumit dan tidak adanya kepastian waktu juga menjadi keluhan masyarakat. Hal tersebut akan menyebabkan penurunan mutu pelayanan pada pelayanan karena prosedur layanan serta tidak menentunya waktu penyelesaian pada pelayanan. Berikut dapat dilihat pada gambar:



Gambar 5. Ulasan Masyarakat Terhadap Prosedur dan Standar Pelayanan di Puskesmas Sei Selincah

Sumber: *Google Maps*

Berdasarkan data-data di atas menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi. Banyak upaya yang dapat dilakukan seperti survei kepuasan masyarakat melalui Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 dengan melakukan pengukuran IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat yang akan dapat diketahui bagaimana kepuasan masyarakat atas

pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur untuk melihat apakah suatu instansi memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat atau sebaliknya dan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat guna menghasilkan kualitas pelayanan. Seperti pada penelitian (Syafriana et al., 2020) di mana bukti fisik persentasenya lebih rendah dibanding dimensi lain, sedangkan pada penelitian (Lamsal & Kumar Gupta, n.d.) faktor kepatuhan, daya tanggap, pelayanan tepat waktu, menerima pelayanan sendiri dan pelayanan bebas repot sangat menentukan bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan data pada Dinas Kesehatan 2020, Puskesmas Sei Selincah memiliki kunjungan tahun 2021 sebanyak 7,240 dan meningkat menjadi 18.541 pada tahun 2023, dengan melihat peningkatan tersebut apakah puskesmas tersebut telah benar-benar memberikan pelayanan berkualitas. Maka, analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan perlu dilakukan untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi prioritas bagi masyarakat untuk diperbaiki dan dipertahankan. Hal ini membuat peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sei Selincah Kota Palembang" untuk melihat bagaimana fenomena yang terjadi pada puskesmas tersebut dengan menggunakan 5 dimensi pengukuran yang *relevan* untuk keadaan sekarang.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada penjelasan yang terdapat pada latar belakang di atas, rumusan masalah yang didapat, yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sei Selincah Kota Palembang berdasarkan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sei Selincah Kota Palembang berdasarkan aspek persepsi dan harapan?

1.2 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang akan diperoleh, yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja yang telah dihasilkan dalam pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Sei Selincah Kota Palembang berdasarkan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja dan aspek persepsi dan harapan.

1.3 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, diharapkan penelitian ini bisa memberikan pemikiran atau pandangan lain dan juga memperkaya konsep-konsep tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayan publik di bidang kesehatan.

2. Manfaat Praktis

Bagi masyarakat, dapat dijadikan kajian untuk menambah pengetahuan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik serta membuka wawasan bagaimana seharusnya layanan publik yang berkualitas diberikan pada masyarakat oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan.

Bagi Puskesmas Sei Selincah, bisa menggunakan penelitian ini sebagai materi untuk evaluasi dalam meningkatkan layanan yang berkualitas melebihi ekspektasi masyarakat serta dapat mengidentifikasi berbagai indikator yang menjadi prioritas untuk perbaikan kualitas pelayanan agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, K. (2018). Public satisfaction index survey at department of investment and one stop integrated service (Dpmptsp) in subang regency. *Journal Sampurasun : Interdisciplinary Studies for Cultural Heritage*, 04(02), 63–81. <https://doi.org/10.23969/sampurasun.v4i02.1066>
- Ananda Putri, R. (2013). *Pengaruh sikap tenaga kesehatan dan ketersediaan obat terhadap tingkat kepuasan masyarakat pemegang kartu jamkesmas rumah sakit ahmad ripin kabupaten muaro jambi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ariyanto, H. (2014). *Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di unit pelaksana teknik dinas (uptd) puskesmas cibodasari kecamatan cibodas kota tangerang*.
- Asfary, O. R. (2018). *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index (Studi Kasus pada Puskesmas Pakem Yogyakarta)*. Universitas Islam Indonesia.
- Azis, A. N. (2016). Studi tentang responsivitas pelayanan kesehatan di puskesmas karang asam kota samarinda. *EJournal Administrasi Negara*, 4(3), 4688–4699. [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/09/Jurnalku\(09-09-16-06-00-25\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/09/Jurnalku(09-09-16-06-00-25).pdf)
- Bahreisy, A. M. (2018). *Analisis strategi kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta bpjs kesehatan di klinik pratama rabbani medika bogor* [Universitas Muhammadiyah Yogyakarta]. <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/25220>
- Chandra, T. (2020). Service quality, consumer satisfaction, dan consumer loyalty : tinjauan teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Issue Mi).
- Creswell, J. W. (2013). *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed (III)*. Pustaka Belajar.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*.

- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik: peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gaja Mada University Press. https://books.google.com/books/about/Manajemen_Pelayanan_Publik.html?hl=id&id=rrtjDwAAQBAJ#v=onepage&q=agus dwiyanto 2018&f=false
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. [http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas Pelayanan Publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas_Pelayanan_Publik.pdf)
- Hariyanto, S., & Susilo, H. D. (2021). *Evaluation of community satisfaction with public services at the office of tanggaran village, pule district, trenggalek regency*. *XIV(02)*, 307–327.
- Junariah. (2022). *Hubungan faktor sosio demografi terhadap kepuasan pengguna layanan disdukcapil sebelum dan saat pandemi covid-19*. *5(2)*, 395–401.
- Lamsal, B. P., & Kumar Gupta, A. (n.d.). *Citizen satisfaction with public service: what factors drive? 78 citizen satisfaction with public service: what factors drive?* <https://doi.org/10.30589/pgr>
- Lestariningsih, T., Hadiyati, E., & Astuti, R. (2018). Study of service quality and patient satisfaction to trust and loyalty in public hospital, Indonesia. *International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM)*, *3(2)*, 1–12. www.ijbmm.com
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *16(18)*, 3318. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Marshalita, M. (2019). *Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan distribusi air bersih di perusahaan daerah air minum tirta musi karang anyar Palembang*. Universitas Sriwijaya.
- Mawarni, Y., & Meirinawati. (2014). Responsivitas pelayanan publik di puskesmas berstandar iso 9001:2008 (studi pada puskesmas jeruk kecamatan lakarsantri,

Kota Surabaya). *PUBLIKA Jurnal Administrasi Negara*, 2(3), 1–14.

- Mudjanarko, S. W., Sulastri, D., & Wahyuni, A. (2020). *Metode importance performance analysis (ipa) untuk mengukur kinerja prasarana kereta api melalui kepuasan pelanggan*. Scopindo Media Pustaka.
https://books.google.co.id/books/about/METODE_IMPORTANCE_PERFORMANCE_ANALYSIS_I.html?id=ikwCEAAAQBAJ&redir_esc=y
- Mustofa, A., Roekminiati, S., & Lestari, D. S. (2019). *Administrasi pelayanan kesehatan masyarakat*. CV. Jakad Media Publishing.
https://books.google.co.id/books?id=ArrODwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=pelayanan+kesehatan+menurut+ahli+jurnal&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwj4w9eX5qeEAxWT1DgGHdZCC0IQ6AF6BAgLEAM#v=onepage&q=Stratifikasi&f=false
- Mutiafera, G. ninda. (2017). *Kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Sedayu kabupaten Bantul*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nasfi, Rahmad, & Sabri. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah. *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19–38.
- Ndjurumbaha, T. (2015). *analisis kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan di puskesmas waingapu kabupaten Sumba Timur*. Universitas Terbuka.
- Nina, N., Indriasari, N., & Febliansa, M. R. (2023). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik pada kelurahan lubuk lintang kecamatan seluma. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 849–856.
<https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i1.3525>
- Nisa, L. S., Maliani, M., Fitriyanti, S., & Siska, D. (2020). Kajian indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit umum daerah pambalah batung amuntai. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, 15(1), 51–62.
<https://doi.org/10.47441/jkp.v15i1.52>
- Nurasiah, S., Aden, & Rahman, A. N. (2022). Analisis tingkat kepuasan pelayanan kantor desa peusar dengan menggunakan metode customer service index (csi) dan

- importance performance analysis (ipa) (studi kasus: kecamatan panongan kabupaten tangerang). *Math Vision*, 04(01), 19–29.
- Nurwan, Aminudin, & Sari, Y. D. (2023). Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di unit pelayanan teknis (upt) pengujian kendaraan bermotor dinas perhubungan kota Depok. *Jurismata*, 5(1).
- Rahayu, A. Y. S., & Juwono, V. (2019). *Birokrasi & governance teori, konsep, dan aplikasinya*. Rajawali Pers.
- Rahman, W. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada puskesmas bontonyeleng kabupaten bulukumba*.
- Rizq, S., Djemdjemdjamiludin, M., & Nurhadryani, Y. (2018). Analysis of service quality satisfaction of e-ktp service at public administration and civil registration office of bogor district. *Journal of Consumer Sciences*, 03(02), 55–65.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.
- Rupida, R., Arsyad, M., & Fahmi, Y. (2024). Kualitas pelayanan poli umum pada puskesmas amuntai selatan kabupaten hulu sungai utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(1), 60–65.
- Safira, C. (2022). *Determinan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta jaminan kesehatan nasional (jkn) penerima bantuan iuran (pbi) (di wilayah kerja puskesmas subang kabupaten kuningan tahun 2021)*. Universitas Siliwangi.
- Sari, E. R., Siregar, S. A., & Guspianto. (2021). Indeks kepuasan masyarakat puskesmas kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 5(1), 72–77.
- Setiawati, B., & Suparti, H. (2023). Analysis of service performance on public satisfaction at puskesmas mabu'un, tabalong regency. *Jurnal PubBis : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 7(1), 97–104. <https://doi.org/10.35722/pubbis.v7i1.729>
- Silvia, F. (2018). *Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di kantor pelayanan perbendaharaan negara (kppn) makassar ii* [Universitas Makassar].

http://eprints.unm.ac.id/10107/1/Jurnal_Febi_Silvia_1465141013_Ilmu_Adm.Negara.pdf

- Sondakh, V., Lengkong, F. D. ., & Palar, N. (2023). Kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di rumah sakit Umum daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(4), 244–253.
- Suandi, S. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di kantor kecamatan belitang kabupaten oku timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*. Alfabeta.
- Syafriana, S., Sukandar, I., & Listiawaty, R. (2020). Tingkat kepuasan pelayanan kesehatan di puskesmas kebon handil kota jambi tahun 2020. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 17–26. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10566>
- Vanesa, D., Firman, F., & Mesta, H. A. (2020). Analisis peningkatan kualitas pelayanan pasien menggunakan metode servqual dan importance performance analysis (ipa). *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 2(1), 28. <https://doi.org/10.24036/jkmw0284900>
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan metode importance-performance analysis (ipa) untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan kecamatan lengkiti. *Integrasi : Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39. <https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>
- Yana, Ambarawangi, N. I., & Lisa, P. (2020). Analisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (imb) pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota denpasar. *Jurnal Spektran*, 8(1), 45–53.
- Yusuf, Nasrul, Hamid, W., & Ode Yusri, W. (2022). The effect of service quality on public satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Innovation Research*, 02(02), 128–138.

Zailani, R., & Astuti, J. T. (2023). Pengaruh standar pelayanan terhadap kepuasan masyarakat: kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi. *Trending: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(2), 202–214.