

PELAYANAN KESEHATAN
BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DI PUSKESMAS TEMBILAHAN HULU
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Suardi

suardi.edi@gmail.com

UPT Puskesmas Tembilihan Hulu

Indra Prasetyo

Universitas Wijaya Putra Surabaya

ABSTRACT

This study aims to determine health services based on the community satisfaction index at the Tembilihan Hulu Community Health Center, Indragiri Hilir Regency. This research is a type of descriptive study using analysis of the Community Satisfaction Index with data results in the form of numbers. The results showed that the value of the Community Satisfaction Index (IKM) for services at the Tembilihan Hulu Puskesmas was in the good service quality category. The 14 indicators of the Community Satisfaction Index are as follows: (1) service procedures in the good category; (2) service requirements are in good category; (3) clarity of service personnel in either category; (4) discipline of service officers in good category; (5) service officer responsibilities are in the good category; (6) the ability of service personnel in the good category; (7) the speed of service in the poor category; (8) justice gets services in the good category; (9) courtesy and friendliness of service personnel in the good category; (10) the fairness of service costs in the good category; (11) certainty the cost of services in the good category; (12) certainty of the service schedule in the good category; (13) environmental comfort in both categories; and (14) service security in the good category.

Keywords: *public services, community satisfaction index*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan kesehatan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Tembilihan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dengan hasil data dalam bentuk angka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan di Puskesmas Tembilihan Hulu berada dalam kategori mutu pelayanan baik. Dari 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut: (1) prosedur pelayanan dalam kategori baik; (2) persyaratan pelayanan dalam kategori baik; (3) kejelasan petugas pelayanan dalam kategori baik; (4) kedisiplinan petugas pelayanan dalam kategori baik; (5) tanggungjawab petugas pelayanan dalam kategori baik; (6) kemampuan petugas pelayanan dalam kategori baik; (7) kecepatan pelayanan dalam kategori kurang baik; (8) keadilan mendapatkan pelayanan dalam kategori baik; (9) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dalam kategori baik; (10) kewajaran biaya pelayanan dalam kategori baik; (11) kepastian biaya pelayanan dalam kategori baik; (12) kepastian jadwal pelayanan dalam kategori baik; (13) kenyamanan lingkungan dalam kategori baik; dan (14) keamanan pelayanan dalam kategori baik.

Kata kunci : pelayanan publik, indeks kepuasan masyarakat

PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Salah satu organisasi pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi pelayanan kesehatan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan kesehatan di Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir. Layanan yang diberikan contohnya adalah layanan administrasi BPJS, layanan rawat jalan, layanan rawat inap.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir, terdapat

beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Fasilitas pelayanan di Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dianggap masih kurang memadai, seperti tidak adanya kotak saran, tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang, dan belum tersedia tempat parkir yang aman dan nyaman. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah keamanan di Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dianggap masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari belum adanya petugas parkir, sehingga keamanan kendaraan masyarakat tidak terjamin.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan

menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran atau analisis Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir belum dilakukan secara berkala.

Kepuasan masyarakat yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir.

Beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian ini telah dilakukan oleh sejumlah peneliti terdahulu, diantaranya penelitian Heni Idawati (2012) yang berjudul "Analisis Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Binangun Kulon Progo)". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan PDAM Tirta Binangun Kulon Progo cukup memuaskan dengan tingkat kepuasan sebesar 1,25. Atribut yang perlu diperbaiki menurut penilaian pelanggan adalah kualitas air yang dihasilkan kurang bersih. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *ex post facto*.

Selanjutnya penelitian Nur Setyaningsih (2008) yang berjudul "Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan di SAMSAT Kabupaten Sragen". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan SAMSAT Sragen baik, dengan nilai IKM sebesar 71,14, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikatakan Baik. Terdapat dua indikator yang kinerjanya kurang memuaskan di SAMSAT Kabupaten Sragen yaitu unsur keadilan mendapat pelayanan dan unsur keamanan pelayanan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif.

TINJAUAN TEORETIS

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Kotler (Lijan Poltak Sinambela, 2011), pelayanan adalah "setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik". Masih menurut Lijan Poltak Sinambela (2011), istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010) adalah sebagai "Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik".

Definisi pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah "Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang". Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima

kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan". Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan masyarakat akan semakin baik. Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005) berasal dari bahasa Latin "*satis*" yang berarti cukup baik, memadai, dan "*factio*" yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai".

Nasution M. N. (2001: 45), "Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi". Schnaars (Harbani Pasolong, 2010) menyebutkan bahwa: Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pelanggan dengan

instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan.

Berdasarkan pada pengertian kepuasan pelanggan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah, data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, "Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat". Masih menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, "Indeks

kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna". Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Adanya penilaian atas pelayanan publik di instansi pemerintah tidak terlepas dari adanya unsur-unsur penilaian atau standar penilaian yang telah ditetapkan. Unsur penilaian ini dirumuskan atau ditetapkan supaya penilaian yang diberikan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama,

jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan

lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan penjabaran mengenai unsur-unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat 14 unsur pokok yang digunakan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena peneliti menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Tembilaan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir.

Pendekatan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan sebuah pendekatan penelitian yang digunakan dalam meneliti dan mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya dengan menggunakan bantuan statistik guna untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya (Nasir, 1995).

Penelitian ini menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan penghitungan IKM. Kesimpulan dari pengertian penelitian deskriptif menggunakan analisis IKM yaitu suatu penelitian yang menggunakan analisis IKM berupa angka yang selanjutnya ditafsirkan kedalam kalimat-kalimat.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data IKM sesuai dengan

KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Pengelolaan data penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut:

1. Editing

Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian angket. Apabila ada kelengkapan atau jawaban angket yang tidak dijawab, penulis menghubungi responden yang bersangkutan untuk disempurnakan jawabannya agar angket tersebut sah. Penulis memilih atau menyortir data atau angket sedemikian rupa sehingga hanya angket yang terisi dengan benar dan sah yang diolah atau digunakan.

2. Tabulasi

Setelah data terkumpul, data tersebut diberikan skor terhadap jawaban 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan tabel biasa atau *main tabel*, yaitu tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu dan tujuan tertentu. Tabel ini sifatnya kolektif dan memuat beberapa jenis informasi.

3. Analisis IKM dan Interpretasi

Berdasarkan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan IKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

Guna memperoleh nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25 - 100, sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi} = \text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti pada tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

(KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004)

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071. Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut merupakan nilai IKM dari Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir.

4. Penarikan kesimpulan

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Data yang berupa angka dari hasil angket dijelaskan

dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Tembilahan Hulu mulai dibangun pada tahun 1975 diatas tanah ± 910 M² di Jalaan Sederhana Nomor 62 RT 03 RW 05 Kelurahan Tembilahan Hulu Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir - Riau. Luas wilayah kerja Puskesmas Tembilahan Hulu ±21. 890 Km², yang merupakan daerah yang terdiri dari dataran rendah, sungai dan parit-parit. yang beralamat di Jalan Sederhana No 62 RT 03 RW 05 Kelurahan Tembilahan Hulu Kecamatan Tembilahan Hulu kode Pos 29213, dengan luas wilayah ± 21.890 Km², yang terdiri dari dataran rendah, sungai dan parit-parit.

UPT Puskesmas Tembilahan Hulu berfungsi sebagai Pusat penggerak

pembangunan berwawasan kesehatan, Pusat Pemberdayaan keluarga dan masyarakat serta pusat pelayanan kesehatan strata pertama. Upaya kesehatan yang di selenggarakan di puskesmas terdiri dari upaya kesehatan esensial (wajib) dan upaya kesehatan pengembangan. Upaya ini memberikan daya ungkit paling besar terhadap keberhasilan pembangunan kesehatan melalui Indeks Pembangunan Manusia (IPM). Serta merupakan kesepakatan global maupun nasional.

Data responden dalam penelitian ini untuk mengetahui latar belakang responden yang dapat dijadikan masukan untuk menjelaskan hasil yang diperoleh dari penelitian. Adapun data responden dalam penelitian ini dibedakan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa dari 100 responden terdapat sebanyak 43 orang atau sebesar 43 % adalah responden laki-laki, sebanyak 57 orang atau sebesar 57 % adalah responden perempuan. Selanjutnya data responden berdasarkan usia diketahui bahwa responden yang berusia dibawah 25 tahun sebanyak 15 orang atau sebesar 15%, responden yang berusia antara 25 - 35 tahun sebanyak 33 orang atau sebesar 33%, responden yang berusia antara 36 - 45 tahun terdapat sebanyak 26 orang atau sebesar 26%, responden yang berusia antara 46 - 55 tahun terdapat sebanyak 17 orang atau sebesar 17%, dan responden yang berusia diatas 55 tahun sebanyak 9 orang atau sebesar 9%. Responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat diketahui bahwa sebanyak 59 orang atau 59% responden dengan jenjang pendidikan

SLTA, sebanyak 20 orang atau sebesar 20%, responden dengan jenjang pendidikan Sarjana Muda (D3), sebanyak 20 orang atau sebesar 20%, responden dengan jenjang pendidikan Sarjan S1), sedangkan yang jenjang pendidikannya Pascasarjana (S2) sebanyak 1orang atau 1%. Responden berdasarkan pekerjaan utama dapat diketahui bahwa sebanyak 22 orang atau 22% responden dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/POLRI, sebanyak 26 orang atau sebesar 26%, responden dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta, sebanyak 27 orang atau sebesar 27%, responden dengan pekerjaan utama sebagai wirausaha, sebanyak 22 orang atau sebesar 22%, responden dengan pekerjaan utama sebagai Petani/Nelayan/Buruh, dan sebanyak 2 orang atau sebesar 2%, responden dengan pekerjaan utama sebagai Pelajar/ Mahasiswa.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan, maka Puskesmas Tembilihan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 75,39. Kinerja unit pelayanan Puskesmas Tembilihan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir berada dalam mutu pelayanan "B" dengan kategori "BAIK".

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan, maka nilai IKM dari masing-masing unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing unsur.

Tabel 2
Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per-unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Prosedur Pelayanan	3,08	77,00	B	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	2,95	73,75	B	Baik
3	Kejelasan Petugas	3,15	78,75	B	Baik

	Pelayanan				
4	Kedisiplinan Petugas	3,05	76,25	B	Baik
5	Tanggungjawab Petugas	3,00	75,00	B	Baik
6	Kemampuan Petugas	3,05	76,25	B	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	3,10	77,50	B	Baik
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,98	74,50	B	Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,00	75,00	B	Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,08	77,00	B	Baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,05	76,25	B	Baik
12	Kepastian Jadwal	3,10	77,50	B	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	2,98	74,50	B	Baik
14	Keamanan Pelayanan	2,92	73,00	B	Baik

Sumber: Data primer diolah

Pembahasan

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dijabarkan dalam dua pernyataan, yaitu dari segi kemudahan mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan kemudahan prosedur/tahapan alur pelayanan di Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan mudah untuk didapatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk prosedur pelayanan sebesar 3,08 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir berada pada tingkat baik. Masyarakat mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan mudah memahami prosedur atau tahapan alur pelayanan. Akan tetapi hanya beberapa masyarakat menganggap bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan di Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir. Upaya ini

dilakukan agar prosedur pelayanan semakin mudah didapatkan.

Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dijabarkan sesuai atau tidaknya syarat yang dibutuhkan dengan pelayanan yang diinginkan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk persyaratan pelayanan sebesar 2,95 dengan nilai konversi IKM sebesar 73,75.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir kategori baik. Akan tetapi hanya beberapa masyarakat menganggap persyaratan pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemudahan persyaratan pelayanan di Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir.

Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dijabarkan dalam pernyataan mengenai keberadaan atau kepastian petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kejelasan petugas pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dalam kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,15 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,75.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir mutu pelayanan dalam kategori baik. Akan tetapi hanya beberapa masyarakat masih menganggap keberadaan atau kejelasan petugas kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keberadaan petugas pelayanan di Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir.

Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesungguhan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 3,05 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir sudah baik. Akan tetapi ada beberapa masyarakat masih menganggap kedisiplinan petugas masih kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kedisiplinan petugas

pelayanan di Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir.

Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Tanggung jawab petugas pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dijabarkan dalam pernyataan mengenai besarnya tanggung jawab dan kejelasan wewenang petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dalam kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk tanggung jawab petugas pelayanan sebesar 3,00 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir mutu pelayanan dalam kategori baik. Akan tetapi ada beberapa masyarakat masih menganggap petugas kurang bertanggung jawab dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan tanggung jawab petugas pelayanan di Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir selama memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kemampuan Petugas

Kemampuan petugas pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dijabarkan dalam pernyataan mengenai keahlian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,05 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu

Kabupaten Indragiri Hilir mutu pelayanan dalam kategori baik. Akan tetapi ada beberapa masyarakat menganggap kemampuan petugas kurang dalam kemampuan petugas. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemampuan petugas pelayanan di Puskesmas Tembilihan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir.

Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan Puskesmas Tembilihan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dijabarkan dalam pernyataan mengenai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan kecepatan pelayanan Puskesmas Tembilihan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dalam kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,10 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,50.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan Puskesmas Tembilihan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir mutu pelayanan dalam kategori baik. Akan tetapi ada beberapa masyarakat menganggap kurang dalam kecepatan pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kecepatan pelayanan di Puskesmas Tembilihan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir.

Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Keadilan mendapat pelayanan Puskesmas Tembilihan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dijabarkan dalam pernyataan mengenai pelayanan yang tidak membedakan golongan atau status masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Puskesmas Tembilihan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dalam kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 2,98 dengan nilai konversi IKM sebesar 74,50.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Puskesmas Tembilihan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir mutu pelayanan dalam kategori baik. Akan tetapi ada beberapa masyarakat masih menganggap keadilan dalam mendapatkan pelayanan masih kurang. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keadilan dalam mendapatkan pelayanan di Puskesmas Tembilihan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir.

Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Puskesmas Tembilihan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dijabarkan dalam pernyataan mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Puskesmas Tembilihan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dalam kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sebesar 3,00 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Puskesmas Tembilihan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir mutu pelayanan dalam kategori baik. Akan tetapi, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Puskesmas Tembilihan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir.

Kewajaran Biaya Pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan Puskesmas Tembilihan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dijabarkan dalam pernyataan mengenai keterjangkauan biaya pelayanan bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan Puskesmas Tembilihan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dalam

kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kewajiban biaya pelayanan sebesar 3,08 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kewajiban biaya pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir mutu pelayanan dalam kategori baik. Akan tetapi ada beberapa masyarakat masih menganggap biaya pelayanan tidak baik dan kurang baik. Oleh karena itu, besarnya biaya dalam pelayanan harus selalu disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan.

Kepastian Biaya Pelayanan

Kepastian biaya pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian biaya pelayanan dengan biaya pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dalam kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM kepastian biaya pelayanan sebesar 3,05 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan mutu pelayanan dalam kategori baik. Akan tetapi ada beberapa masyarakat masih menganggap kepastian biaya pelayanan kurang baik. Oleh karena itu, besarnya biaya dalam pelayanan harus selalu disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan.

Kepastian Jadwal

Kepastian jadwal pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dalam kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai

IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kepastian jadwal pelayanan sebesar 3,10 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,50.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir mutu pelayanan dalam kategori baik. Akan tetapi ada beberapa masyarakat yang masih menganggap waktu pelayanan kurang baik dengan jadwal pelayanan. Oleh karena itu, perlu meningkatkan kepastian jadwal pelayanan dan menjaga ketepatan jadwal pelayanan bagi masyarakat.

Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dijabarkan dalam pernyataan mengenai kondisi sarana dan prasarana tempat pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan lingkungan pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dalam kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kenyamanan lingkungan pelayanan sebesar 2,98 dengan nilai konversi IKM sebesar 74,50.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kondisi lingkungan pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir mutu pelayanan dalam kategori baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap kondisi lingkungan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir kurang baik. Oleh karena itu, penataan, kerapian dan kebersihan lingkungan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir harus selalu dijaga supaya mendukung proses pelayanan.

Keamanan Pelayanan

Keamanan pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dijabarkan dalam pernyataan mengenai terjaminnya tingkat keamanan di lingkungan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan pelayanan

Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir dalam kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keamanan pelayanan sebesar 2,92 dengan nilai konversi IKM sebesar 73,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa keamanan pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir mutu pelayanan dalam kategori baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keamanan pelayanan kurang baik. Oleh karena itu, keamanan masyarakat selama mendapatkan pelayanan perlu terus ditingkatkan.

SIMPULAN

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 75,39 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat "B". Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir pada tahun 2019 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.
2. Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal merupakan unsur dengan nilai indeks paling tinggi dengan nilai IKM sebesar 77,50 dan berada pada tingkat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur keamanan pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 2,92 dan nilai konversi IKM sebesar 73,00.

DAFTAR PUSTAKA

Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Bambang Presetyo dan Lina Miftahul Jannah. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Rajawali Pers. Jakarta.

Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. 2013. *Metodologi Penelitian*. PT Bumi Aksara. Jakarta.

Fandy Tjiptono. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Andi Offset. Yogyakarta.

Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Andi Offset. Yogyakarta.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta.

Harbani Pasolong. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. CV Alfabeta. Bandung.

Heni Idawati. 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan*

Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Nur Setyaningsih. 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan di SAMSAT*

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

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta. Bandung.

Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Vincent, Gaspesz. 2011. *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Vinchristo Publication. Bogor.