

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PUBLIK DI PUSKESMAS HAJIMENA NATAR**

**(Skripsi)**

**Oleh  
AGUNG NUGROHO**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2024**

## **ABSTRACT**

### **COMMUNITY SATISFACTION LEVEL WITH PUBLIC SERVICES AT PUSKESMAS HAJIMENA NATAR**

**BY**

**AGUNG NUGROHO**

*Good public service is the one that can provide satisfaction to the community. This satisfaction can be realized if the services provided meet the established service standards. This study aims to analyze the level of community satisfaction with the public services provided by Puskesmas Hajimena Natar. Community satisfaction is measured using nine indicators referring to the guidelines of the Public Satisfaction Survey, Permenpan No. 14 of 2017. This study uses a descriptive quantitative method with data collection techniques through questionnaires involving 310 respondents. Based on the research conducted, the results show that the community satisfaction level with public services at Puskesmas Hajimena is categorized as "A" with the predicate "Very Good." The Index of Community Satisfaction (IKM) for the 9 indicators is 3,617, with an IKM conversion value of 91,7. The indicators with the highest IKM values categorized as "very good" are the fairness of costs (6,92) and competence of the staff (6,56). There are five indicators categorized as "good," including service requirements (6,58), product specification (7,87), service procedures (6,41), service time (7,38), and complaint handling, suggestions, and feedback (6,28). There are two indicators categorized as "fair," namely staff behavior (6,28) and facilities and infrastructure (6,34). The conclusion of this study is that the service at Puskesmas Hajimena Natar is generally good, although some aspects need more attention, such as providing adequate facilities and more effective complaint management. The results of this study are expected to serve as a reference for the management of Puskesmas Hajimena Natar in improving services to optimally meet community needs.*

**Keywords:** Citizen Satisfaction Survey, Health Center Services, Health Service Evaluation

## **ABSTRAK**

### **TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS HAJIMENA NATAR**

**OLEH**

**AGUNG NUGROHO**

Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas Hajimena Natar. Kepuasan masyarakat diukur menggunakan sembilan indikator yang merujuk pada pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Permenpan No. 14 Tahun 2017. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang melibatkan 310 responden. Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik puskesmas hajimena berada dalam kategori “A” dengan predikat “Sangat Baik”. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 9 (sembilan) unsur sebesar 3,617 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 91,7. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi sangat baik terdapat pada dua indikator yakni perilaku pelaksana (6,92), sarana dan prasarana (6,56). Selain itu, indikator yang berada dalam kategori baik adalah kewajaran biaya (6,58), kompetensi pelaksana (7,87), persyaratan pelayanan (6,41), produk spesifikasi jenis pelayanan (7,38), prosedur pelayanan (6,28), waktu pelayanan (6,28). Dan pengaduan, saran dan masukan (6,34). Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa pelayanan di Puskesmas Hajimena Natar secara umum cukup baik, meskipun ada beberapa aspek yang memerlukan perhatian lebih, seperti penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta pengelolaan pengaduan yang lebih efektif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola Puskesmas Hajimena Natar dalam meningkatkan pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

**Kata Kunci:** : Survei Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Puskesmas, Evaluasi Pelayanan Kesehatan

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PUBLIK DI PUSKESMAS HAJIMENA NATAR**

**Oleh**

**AGUNG NUGROHO**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

**Pada**

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2024**

Judul Skripsi

: **TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI  
PUSKESMAS HAJIMENA NATAR**

Nama Mahasiswa

: **Agung Nugroho**

Nomor Pokok Mahasiswa

: **1816041049**

Program Studi

: **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas

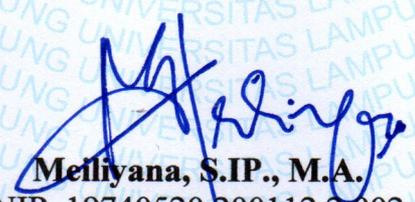
: **Ilmu Sosial Ilmu Politik**



  
**Nana Mulyana, S.IP., M.S.i**  
NIP. 19710615 200501 1 003

  
**Ita Prihantika, S.Sos., M.A.**  
NIP. 19840630 201504 2 002

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

  
**Meliyana, S.IP., M.A.**  
NIP. 19740520 200112 2 002

**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

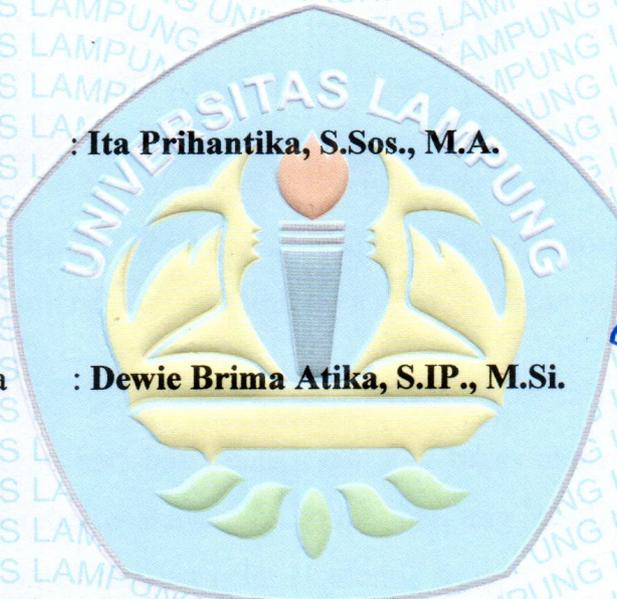
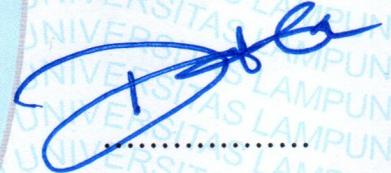
**Ketua : Nana Mulyana, S.IP., M.S.i**



**Sekertaris : Ita Prihantika, S.Sos., M.A.**



**Penguji Utama : Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si.**



**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.**  
NIP. 19760821 200003 2 001

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 16 Desember 2024**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agung Nugroho  
NPM : 1816041049  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Alamat : Jalan Kesturi, Perumahan Bataranila, Lampung Selatan  
No. Handphone : 0895-1614-1551

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Puskemas Hajimena Natar”** adalah benar-benar hasil karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) atau pun dibuat oleh orang lain.

Apabila dikemudian hari hasil penelitian atau tugas akhir saya ada pihak-pihak yang merasa keberatan, maka saya akan bertanggung jawab dengan peraturan yang berlaku dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam keadaan tekanan dari pihak manapun.

Bandar Lampung, 16 Desember 2024  
Yang membuat pernyataan,



Agung Nugroho  
NPM 1816041049

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Agung Nugroho, dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 26 Juli 2000. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara. Putra dari Bapak Drs. Nurhadi dan Ibu Meidiana SM. Memiliki 1 kakak perempuan yang bernama Rika Wulandari, S.Pd dan 1 adik laki-laki yang bernama Fachri Hertanto.

Jenjang pendidikan penulis dimulai dari Taman Kanak-Kanak Ismaria pada tahun 2005-2006. Pada tahun 2006-2012 melanjutkan pendidikan di Sekolah Dasar Al Kautsar Bandar Lampung. Setelah lulus Sekolah Dasar, pada tahun 2012-2015. Penulis menempuh pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 20 Bandar Lampung. Selanjutnya pada tahun 2015-2018 Penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 15 Bandar Lampung. Kemudian pada tahun 2018 Penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN) pada Jurusan Administrasi Negara. Selama Penulis melaksanakan studi di Universitas Lampung berbagai kegiatan diikuti baik akademik maupun non-akademik demi menunjang kapasitas diri penulis.

Pada tahun 2021 penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Sukajaya, Kecamatan Rajabasa Jaya, Kota Bandar Lampung. Selanjutnya, pada Bulan Agustus 2021 – September 2021 penulis juga melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL)/Magang di Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa Dan Transmigrasi Provinsi Lampung. Demikian sekelumit aktivitas Penulis pada masa perkuliahan.

## MOTTO

الله الصمد

Allāhuṣ-ṣamad(u).

**“Allah tempat meminta segala sesuatu.”  
(Qs. Al-Ikhlās: 4)**

“Keberuntungan adalah apa yang terjadi ketika persiapan bertemu dengan kesempatan.” (Seneca)

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan menyebut nama Allah SWT dan mengucapkan Alhamdulillah atas Rahmat Allah Subhanahu wa Ta'ala, sebagai rasa syukur dan terima kasih yang tulus.

kupersembahkan skripsi ini kepada:

**Papa dan Mama  
Drs. Nurhadi dan Meidiana SM.**

Terimakasih atas doa yang papa dan mama panjatkan di setiap sujud, dukungan, perjuangan, pengorbanan, cinta dan kasih sayang yang tak terhingga dari papa dan mama untuk saya. Segala pencapaian ini kupersembahkan untuk kalian sebagai langkah awal untuk membanggakan dan membahagiakan kalian.

**Yunda dan Adik Tersayang  
Rika Wulandari, S.Pd dan Fachri Hertanto**

**Terima kasih untuk dukungan dan doa hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Mari kita berjuang bersama-sama untuk membuat mama dan papa bangga**

**Para Pendidik Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

Terima kasih telah membimbing dengan penuh ketulusan dan memberikan bekal ilmu serta pesan moral yang bermanfaat..

**Serta**

**Almamater Tercinta Universitas Lampung**

## SANWACANA



Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat, hidayah dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Hajimena Natar”** Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N) di Universitas Lampung. Penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak sekali kesulitan yang dihadapi dari awal hingga selesai penulisannya. Namun berkat bantuan, bimbingan, dorongan serta saran dari berbagai pihak, segala kesulitan tersebut Alhamdulillah dapat diatasi dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada.

1. Nana Mulyana, S.I.P., M.Si selaku pembimbing utama yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta selalu memberi semangat, dukungan untuk tidak pernah putus asa. Terimakasih atas bimbingan, arahan, saran serta masukan yang sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga keberkahan dan kesehatan selalu melimpahi Bapak.
2. Ita Prihantika, S.Sos., M.A selaku pembimbing kedua dan sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah memberikan dukungan semangat kepada penulis.

Terimakasih atas bimbingan, arahan, saran serta masukan yang sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga Ibu senantiasa diberikan keberkahan, kesehatan dan kebahagiaan.

3. Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik, saran dan masukan yang sangat membantu penulis dalam memperbaiki skripsi ini. Terima kasih Ibu untuk kesediaannya mengoreksi skripsi saya dari seminar proposal hingga skripsi ini dapat selesai, memberikan masukan dan tambahan ilmu bagi saya. Semoga keberkahan dan kesehatan selalu melimpahi Ibu.
4. Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si selaku pembimbing akademik. Terimakasih Pak telah membimbing saya dari awal perkuliahan hingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan saya. Saran dan masukan dari Bapak sangat membantu saya saat dibangku perkuliahan. Semoga Bapak selalu diberikan keberkahan dan kesehatan.
5. Meiliyana, S.IP., M.A, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung meski tak dapat disebutkan namanya satu persatu, tetapi tidak mengurangi rasa hormat Penulis kepada bapak dan ibu semua. Penulis sangat bersyukur dapat diajarkan oleh bapak dan ibu dosen semua. Terima kasih telah memberikan ilmu yang bermanfaat dalam hidup Penulis.
7. Staff Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah memberikan pelayanan dan kelancaran administrasi sehingga penulis dapat terbantu dalam menyelesaikan skripsi
8. Orangtua tercinta, Mama dan Papa terima kasih untuk segala doa yang telah dicurahkan untukku, baik dalam proses penelitian maupun yang lainnya. kerasnya untuk menjadikan penulis menjadi insan yang berpendidikan tinggi dan bermanfaat bagi orang lain. Ucapan terimakasih tidak mampu membalas semua tetesan keringat dan do'a yang tak terhenti terpanjat untuk membesarkan putramu tersayang menjadi seseorang yang berguna sesuai harapan papa dan mama. Bersimpuh maaf atas kesalahan yang pernah terwujud, dan maaf untuk air mata yang pernah keluar atas tindakanku. Berjuta terima kasih tidak akan

terbalas untuk semua jasa Mama dan Papa. Semoga setiap langkahku membawa kebaikan dan kebahagiaan untuk Mama dan Papa, serta ilmu yang didapat dari pendidikan dapat bermanfaat bagi orang lain dan dapat menjadi amal jariyah untuk mama dan papa. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan dan perlindungan dimanapun mama dan papa berada, dan semoga keberhasilan dalam hidup senantiasa Allah SWT berikan dalam hidupku agar diriku dapat terus menciptakan senyum bahagia di wajah Mama dan Papa.

9. Kakakku Yunda dan adikku Fachri terima kasih banyak selama ini sudah banyak membantu dalam penulisan skripsi. Semoga kita bertiga selalu akur, saling tolong menolong, saling memberikan dukungan sampai akhir hayat kita. Semoga dimanapun kita berada selalu diberikan kesehatan, rezeki yang berlimpah, umur yang panjang, kemudahan di setiap langkahnya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas jasa dan budi baik yang telah diberikan pada Penulis. Akhir kata Penulis menyadari, masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini dan masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya, khususnya bagi Penulis dalam mengembangkan dan mengamalkan ilmu pengetahuan.

Bandar Lampung, 16 Desember 2024

Penulis,

Agung Nugroho

NPM 1816041049

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI</b> .....	i
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	iv
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Peneliti .....	5
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Pelayanan Publik.....	9
2.3 Kualitas Pelayanan Publik .....	10
2.4 Kepuasan Masyarakat .....	17
2.4.1 Definisi Kepuasan Masyarakat .....	17
2.4.2 Mengukur Kepuasan Masyarakat .....	18
2.4.3 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	22
2.5 Kerangka Pikiran .....	23
<b>III. METODE PENELITIAN</b> .....	25
3.1 Tipe Penelitian .....	25
3.2 Definisi Operasional .....	25
3.3 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	27
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	27
3.4.1 Populasi.....	27
3.4.2 Sampel.....	28

3.5 Sumber Data.....	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.7 Teknik Pengolahan Data .....	30
3.8 Teknik Analisis Data.....	31
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1 Gambaran Umum Puskesmas Hajimena.....	34
4.1.1 Visi, Misi dan Tujuan Puskesmas Hajimena Natar .....	34
4.1.2 Perkembangan Penduduk Hajimena Natar .....	35
4.1.3 Tenaga Kesehatan dan Non Kesehatan di Puskesmas Hajimena Natar .....	37
4.1.4 Sarana dan Prasarana Kesehatan.....	37
4.1.5 Struktur Organisasi Uptd Puskesmas Hajimena Tahun 2024 .....	42
4.2 Karakteristik Responden .....	43
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pendidikan Terakhir .....	44
4.3 Deskripsi Data.....	45
4.4 Interpretasi Hasil Penelitian .....	55
<b>V. PENUTUP .....</b>	<b>69</b>
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 2 Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	33
Tabel 3 Perkembangan Penduduk Menurut Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin dan Umur .....	36
Tabel 5 Tenaga Kesehatan dan Non Kesehatan.....	36
Tabel 6 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 7 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	44
Tabel 8 Karakteristik Responden berdasarkan Status Pendidikan.....	45
Tabel 9 Interpretasi Hasil Penelitian .....	46
Tabel 10 Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi, Mutu dan Kinerja .....	47
Tabel 11 Ringkasan Hasil Survei Pelayanan .....	48
Tabel 12 <i>Crosstable</i> Jenis Kelamin pada Kewajaran Biaya .....	49
Tabel 13 <i>Crosstable</i> Jenis Kelamin pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	50
Tabel 14 <i>Crosstable</i> Jenis Kelamin pada Kompetensi Pelaksana.....	51
Tabel 15 <i>Crosstable</i> Jenis Kelamin pada Perilaku Pelaksana.....	52
Tabel 16 <i>Crosstable</i> Jenis Kelamin pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	54
Tabel 17 <i>Crosstable</i> Jenis Kelamin pada Sarana dan Prasarana.....	55
Tabel 18 Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Hajimena .....	55
Tabel 19 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	56
Tabel 20 Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan .....	56

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2023-2024.....	3
Gambar 2 Bagan Kerangka Pikir .....	24
Gambar 3 Puskesmas Hajimena Natar .....	40
Gambar 4 Poskesdes Desa Pemanggilan .....	41
Gambar 5 Puskesmas Pembantu Desa Sidosari .....	41
Gambar 6 Persyaratan Pelayanan.....	47
Gambar 7 Kecepatan Waktu Pelayanan.....	48
Gambar 8 Kewajaran Biaya Pelayanan.....	49
Gambar 9 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	50
Gambar 10 Kompetensi Pelaksana.....	51
Gambar 11 Perilaku Pelaksana .....	52
Gambar 12 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	53
Gambar 13 Sarana dan Prasarana.....	54

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, maupun unit pelayanan masyarakat, termasuk Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Salah satu pelayanan tersebut adalah pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk menjaga dan merehabilitasi kesehatan masyarakat. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes No 75 Tahun 2014). Keberperanan Puskesmas merupakan unit pelayanan publik yang penting. Disadari bahwa pelayanan publik perlu dilakukan secara berkualitas yang akan menciptakan kepuasan masyarakat pengguna jasa kesehatan (Purandeswari, 2017).

Namun, berbagai keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan publik, termasuk di bidang kesehatan, sering kali menjadi perhatian. Hal ini mencerminkan adanya jarak antara harapan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diterima. Jika tidak segera ditangani, keluhan ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara layanan. Oleh karena itu, survei kepuasan masyarakat menjadi alat penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017, survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat

kepuasan masyarakat secara objektif, yang hasilnya dapat dijadikan pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

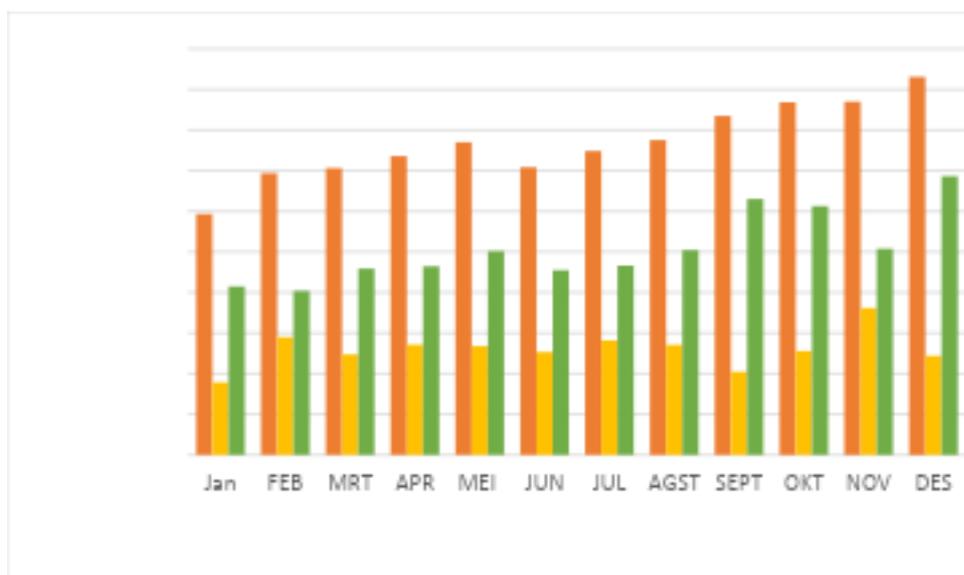
Pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama yang tidak dapat diabaikan, karena hal ini menjadi tanggung jawab pemerintah untuk menciptakan layanan yang terbaik bagi masyarakat. Sebagai suatu kewajiban, pemerintah perlu mencari solusi terhadap berbagai masalah yang muncul dalam proses pelayanan. Menghadirkan kualitas pelayanan yang baik, pemerintah dapat membangun rasa puas dan sikap positif di kalangan masyarakat. Menurut Blanchard dan Bowles (1999), kualitas adalah ukuran bagaimana sebuah produk atau layanan bekerja dalam kaitannya dengan kebutuhan dan harapan konsumen atau masyarakat. Sementara itu, Jamaluddin (2016) menyatakan bahwa pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada semua pihak, baik penyelenggara layanan maupun masyarakat yang menerima layanan tersebut. Jika kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah sesuai dengan harapan masyarakat, maka hal ini akan menciptakan kepuasan. Namun, jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan, masyarakat akan merasa kecewa.

Oleh sebab itu, jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama, sekaligus menjadi indikator untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Kotler, sebagaimana dikutip oleh Aspiani (2018:2), menjelaskan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul dari perbandingan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Salah satu cara untuk memuaskan pelanggan atau masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Pelayanan yang optimal tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik ditentukan oleh berbagai faktor, termasuk keandalan, daya tanggap, kompetensi, kesopanan petugas, sarana prasarana, serta kemudahan akses layanan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat, maka akan tercipta kepuasan yang dapat meningkatkan kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap penyelenggara layanan. Sebaliknya, pelayanan yang tidak sesuai harapan dapat menyebabkan ketidakpuasan, bahkan menurunkan citra institusi pelayanan tersebut.

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) Hajimena terletak di Kecamatan Natar, Lampung Selatan, merupakan unit pelayanan kesehatan yang hanya menyediakan layanan rawat jalan. Wilayah ini berbatasan langsung dengan Kota Bandar Lampung, yang memiliki berbagai rumah sakit rujukan dengan fasilitas lengkap. Meskipun Puskesmas Hajimena memiliki keterbatasan, seperti jumlah sarana prasarana yang terbatas, Puskesmas ini tetap melayani berbagai kegiatan kesehatan, termasuk layanan posyandu aktif yang berjumlah 17 titik. Selain itu, kunjungan rawat jalan pada tahun 2023 mencapai 18.474 pasien, melayani rata-rata 1.540 kunjungan pasien per bulan pada tahun 2023 dengan rata-rata kunjungan harian sebanyak 50-51 pasien.

Gambar 1. Kunjungan Pasien Rawat Jalan  
Puskesmas Hajimena Tahun 2023



Sumber: Data Puskesmas Hajimena pada tahun 2024

Kunjungan pasien rawat jalan pada Januari – Desember 2023 kurvanya naik turun. Kunjungan rawat jalan di Puskesmas Hajimena tahun 2023 fluktuatif naik turun, tertinggi di bulan Desember sebanyak 1816 kunjungan (10.1%) dan terendah di bulan Januari 1187 (6.4%). Jika dilihat dari jenis kelamin kunjungan 33.9% laki-laki 66.1% perempuan. Sedangkan jika dilihat dari wilayah maka kunjungan tertinggal di Desa Hajimena 82.8% diikuti Desa Sidosari 14.7% dan Desa Pemanggilan 2.5%. Meskipun demikian, keluhan terkait sarana prasarana, perilaku petugas, dan waktu pelayanan masih ditemukan di lapangan.

Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Puskesmas Hajimena dapat mengukur sejauh mana pelayanannya telah memenuhi harapan masyarakat. Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada Puskesmas tersebut. Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017 bahwa data dan informasi survei kepuasan masyarakat dapat 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.

Masyarakat selaku penerima layanan publik merupakan pihak yang paling bisa menilai apakah pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan atau tidak. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh mengenai pendapat atau pandangan masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Puskesmas Hajimena Natar. Peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Hajimena Natar”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka rumusan masalah yang diajukan oleh peneliti adalah berapa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Hajimena Natar?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Hajimena Natar.

### **1.4 Manfaat Peneliti**

Hasil yang diperoleh melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan dalam ilmu pengetahuan, khususnya mengenai pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai masukan bagi pembaca atau peneliti selanjutnya yang ingin meneliti lebih lanjut mengenai topik serupa.

2. Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran serta menjadi bahan masukan kepada pemerintah untuk membangun terwujudnya pelayanan publik yang prima, dengan meningkatkan kualitas aparatur penyelenggara pemerintahan serta memfasilitasi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, sehingga kepuasan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan instansi publik itu terpenuhi.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kajian penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, yang dapat diambil dari berbagai sumber ilmiah, seperti jurnal penelitian, skripsi, serta disertasi. Penelitian tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik telah banyak dilakukan dan beberapa hasilnya menunjukkan ada unsur-unsur pelayanan yang belum baik dan perlu diperbaiki. Penelitian terdahulu sangat penting dalam memberikan gambaran mengenai topik yang sedang diteliti, serta memberikan landasan teori yang akan mendukung penelitian ini. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat (IKM) dan kualitas pelayanan publik:

1. Penelitian oleh Widiastuti (2017) dengan judul "Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kota Surabaya" bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengukur kepuasan terhadap pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun ada beberapa area seperti waktu tunggu yang perlu perbaikan lebih lanjut. Dimensi waktu pelayanan dan fasilitas fisik menjadi aspek yang memerlukan perhatian lebih, meskipun masyarakat merasa cukup puas dengan sikap petugas dan prosedur yang mudah dipahami. Rekomendasi dari penelitian ini mencakup peningkatan

efisiensi waktu pelayanan dan perbaikan sarana yang menunjang kenyamanan pasien.

2. Penelitian oleh David Denada (2022) dengan judul "Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Sikka Provinsi Nusa Tenggara Timur" menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan analisis SERVQUAL. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas sangat dipengaruhi oleh dimensi keandalan dan waktu pelayanan. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas yang ada di Puskesmas sudah cukup baik, masih terdapat kekurangan pada ketepatan waktu dan proses administratif yang panjang. Oleh karena itu, penelitian ini menyarankan agar Puskesmas melakukan perbaikan dalam prosedur operasional dan waktu pelayanan agar meningkatkan kepuasan masyarakat.
3. Penelitian oleh Susanto (2019) yang berjudul "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Semarang" yang meneliti hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menggunakan teori SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan yang diukur (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan tangibles) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini memperlihatkan bahwa meskipun pelayanan medis yang diberikan sudah baik, faktor lain seperti fasilitas fisik dan interaksi antara petugas medis dan pasien menjadi hal yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini relevan karena memberi pemahaman terkait hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, yang juga menjadi fokus dalam penelitian ini.
4. Penelitian oleh Putra dan Saputra (2020) berjudul "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan di Instansi Pemerintah", Putra dan Saputra memfokuskan kajian pada layanan publik di Kecamatan Ciamis. dengan melakukan pengukuran kualitas layanan di instansi pemerintah menggunakan pendekatan IKM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan keandalan dan

tanggap terhadap pelayanan, namun ada kesenjangan terkait dengan aspek komunikasi dan prosedur layanan yang kurang transparan. Penelitian ini relevan karena membahas tentang bagaimana masyarakat menilai kinerja pelayanan di instansi pemerintah yang serupa dengan Puskesmas, sehingga memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

5. Penelitian oleh Jaya dan Lestari (2021) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Medan" menyoroti tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini, menemukan bahwa pelayanan yang cepat, komunikasi yang jelas, serta empati petugas medis memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil dari penelitian ini mengkonfirmasi pentingnya aspek-aspek interaksi antara petugas dan pasien dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan.
6. Penelitian oleh Hidayat (2022) yang berjudul "Evaluasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat". Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Sukarame, Lampung mempengaruhi kepuasan masyarakat, terutama pada aspek waktu pelayanan dan biaya yang terjangkau. Masyarakat lebih cenderung puas dengan pelayanan yang cepat dan tidak dikenakan biaya tinggi. Hidayat merekomendasikan agar Puskesmas meningkatkan efisiensi waktu pelayanan serta mempertahankan biaya yang terjangkau agar dapat memenuhi harapan masyarakat.
7. Penelitian oleh Purnamasari, A. (2020) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Sukasari. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Sukasari, menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penelitian dilakukan dengan survei kuantitatif dan melibatkan 200 responden yang memberikan penilaian mengenai berbagai dimensi kualitas pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas. Penelitian ini menggunakan model

SERVQUAL untuk menilai dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan tangibles. Hasil Penelitian menyoroti bahwa dimensi tangible (fasilitas fisik) dan assurance (jaminan layanan) memiliki kontribusi signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian Widiastuti (2017) dan studi lainnya memberikan gambaran mendalam tentang berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan maupun pelayanan publik lainnya. Temuan-temuan tersebut menjadi dasar penting untuk penelitian ini. Selain itu, rekomendasi dari penelitian-penelitian tersebut juga dapat menjadi masukan untuk strategi perbaikan pelayanan publik di puskesmas yang menjadi fokus penelitian ini.

## **2.2 Pelayanan Publik**

Pelayanan didefinisikan sebagai proses memberikan layanan atau jasa kepada individu atau kelompok dengan tujuan memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan secara profesional, efektif, dan efisien. Lukman (2004) menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sementara itu, Tjiptono dalam Sunyoto (2012) mendefinisikan pelayanan sebagai penyajian produk atau jasa sesuai dengan standar yang berlaku di tempat produk tersebut tersedia, serta penyampaianya setidaknya harus sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen. Berdasarkan berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen sesuai dengan harapan dan keinginan mereka.

Pelayanan publik, di sisi lain, merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa barang publik maupun jasa publik, yang menjadi tanggung jawab serta dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, maupun oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pelayanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan dan penyediaan objek tertentu yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum (*the general public*) atau memberikan kenyamanan dan kemudahan (*comfort and convenience*) bagi masyarakat. Konteks hukum administrasi di Indonesia, pelayanan publik didefinisikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan individu, masyarakat, instansi pemerintah lainnya, atau badan hukum, serta sebagai bentuk pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **2.3 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai sejauh mana layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan dalam hal kepuasan, nilai, dan kepercayaan. Kualitas pelayanan yang baik diartikan sebagai pelayanan yang memenuhi harapan pelanggan dan memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Kualitas jasa atau layanan itu sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa atau layanan (Kotler dan Keller, 2012). Sedangkan, menurut Tjiptono (2016) “Kualitas jasa atau kualitas layanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa”.

Menurut Teas dan De Carlo (dalam Tjiptono, 2016:113) menjelaskan bahwa dalam konteks pengukuran kualitas jasa, terdapat dua rerangka definisional utama: *based framework performance* (menetapkan *perceived performance*, tanpa referensi pembandingan apapun, sebagai konsep *perceived quality*) dan *standard-based framework* (konseptualisasi *perceived quality relatif atau komparatif*, artinya kinerja dibandingkan dengan norma atau standar tertentu).

Kotler dan Keller (2016) “Kualitas layanan perusahaan diuji pada setiap pelaksanaan layanan.” Selanjutnya, Kotler mengidentifikasikan model kualitas jasa dalam lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan jasa atau layanan. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, yakni manajemen tidak selalu mempunyai anggapan yang benar tentang apa yang diinginkan pelanggan.

1. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa, dimana manajemen mungkin mempunyai anggapan yang benar terhadap keinginan pelanggan tetapi tidak menetapkan standar kinerja. Seperti administrator Puskesmas mungkin memberitahu petugas medis untuk memberikan pelayanan cepat tanpa men spesifikasinya dalam menit.
2. Kesenjangan antara spesifikasi jasa dan penghantaran jasa, personel mungkin tidak terlatih, atau tidak mampu atau tidak bersedia memenuhi standar, atau mungkin terikat dengan standar yang bertentangan, seperti pelayanan petugas medis yang mendengarkan keluhan masyarakat sebagai pasien Puskesmas dan melayani mereka dengan cepat.
3. Kesenjangan antara penghantaran jasa dengan komunikasi eksternal, yakni dimana harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh iklan dan perwakilan perusahaan. Jika dalam penelitian ini brosur dan baliho serta spanduk di Puskesmas memperlihatkan kemudahan dan kelengkapan fasilitas pelayanan. Kesenjangan antara jasa anggapan dan jasa yang diharapkan, diyakini terjadinya kesenjangan ketika konsumen salah menganggap jasa. Dokter mungkin terus mengunjungi dan memperhatikan pasiennya, tetapi pasien menerjemahkan tindakan ini sebagai indikasi bahwa benar-benar ada masalah yang besar.

Menurut Tjiptono (2012), kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi mutu yang dikenal dengan *servqual* (*service quality*) atau dimensi kualitas pelayanan, yang terdiri atas:

1. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sepadan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pernyataan atau masalah pelanggan.
4. Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Keberhasilan atau kemampuan kualitas jasa suatu perusahaan dinilai dalam menampilkan unsur-unsur kualitas jasa. Dimensi kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan.

Selanjutnya, Gronroos dalam Tjiptono (2007) menyatakan bahwa ada enam kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu:

1. *Professionalism and skill*, kriteria ini dimaksudkan agar pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan

sumbangan fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

2. *Attitude and behavioral*, pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.
3. *Accessibility and flexibility*, pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, sistem operasionalnya dirancang sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukannya dengan mudah, selain itu dirancang agar dapat fleksibel agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.
4. *Reliability and trustworthiness*, pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa, karyawan dan sistemnya.
5. *Recovery*, pelanggan memahami bahwa jika ada kesalahan atau terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.
6. *Reputation and credibility*, pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Masyarakat pada dasarnya mengharapkan pelayanan yang mudah, wajar, adil, dan bertanggung jawab. Seperti apa yang disampaikan oleh Moenir (2006), bahwa pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat harus mengkondisikan:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal-hal yang bersifat tidak wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan,

sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak jelas. Karena dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Menurut Abidin (2010) pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, tetapi juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas bukan merupakan hal yang baru, masyarakat mengharapkan dalam mengurus kepentingan mereka pada unit-unit pelayanan publik akan memperoleh pelayanan yang mudah, lancar, sederhana, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, ramah, manusiawi, terdapat kepastian dan kejelasan prosedur, persyaratan pelayanan dengan biaya atau tarif yang masuk akal dan pasti atau konsisten, kenyamanan serta keterbukaan, seperti yang dikemukakan oleh Warella (1997).

Demikian, fungsi pemerintah bukan hanya terbatas pada aktivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tersebut betul-betul berkualitas. berdasarkan sendi-sendi kualitas pelayanan tersebut. Menurut Gazperzs (1997), secara umum sendi-sendi yang mencerminkan karakteristik pelayanan yang diinginkan pelanggan yaitu pelayanan yang lebih cepat, lebih murah dan lebih baik.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan penerima layanan, yang diwujudkan melalui pemberian pelayanan terbaik serta kemampuan beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan kebutuhan dan preferensi penerima layanan. Menurut Tjiptono dan Anastasia Diana (2003), kualitas pelayanan dapat dicapai dengan menerapkan konsep kaizen, yaitu sebuah pendekatan manajemen yang berfokus pada upaya perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) tanpa

henti, baik dalam proses pelayanan maupun pada individu yang melaksanakannya.

Konsep kaizen menekankan pentingnya peningkatan secara bertahap dalam berbagai aspek pelayanan untuk menciptakan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan penerima layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya sekadar memenuhi harapan pelanggan, tetapi juga terus berusaha melampaui ekspektasi melalui inovasi dan perbaikan yang konsisten.

Gaspersz (1997) menjelaskan bahwa terdapat beberapa karakteristik atau atribut yang harus diperhitungkan dalam upaya perbaikan kualitas jasa atau pelayanan. Karakteristik atau atribut tersebut antara lain

1. Kepastian waktu pelayanan, berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan atau garansi, dan menanggapi keluhan.
2. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas pelayanan bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan, dalam memberikan pelayanan personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit.
4. Tanggung jawab, dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.
5. Kelengkapan pelayanan, menyangkut lingkup (cakupan) pelayanan ketersediaan sarana pendukung.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas yang mendukung.
7. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan ruang/tempat pelayanan kemudahan, ketersediaan, data/Informasi dan petunjuk – petunjuk.
8. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru pelayanan.

9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan ruang tunggu/tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data dan Informasi dan petunjuk- petunjuk.
10. Atribut pendukung pelayanan, berkaitan dengan sarana dan prasarana yang diberikan dalam proses pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Lukman (2000), untuk mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas, pengukuran kualitas internal memang penting, namun semua itu tidak akan berarti jika pelanggan tidak merasa puas dengan apa yang diberikan. Hal ini sejalan dengan pendapat Gerson dalam Harbani (2010), yang menyatakan bahwa, bagaimanapun performa suatu organisasi, jika tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak memuaskan, citra kinerja organisasi tersebut akan tetap dinilai kurang baik.

Kualitas pada dasarnya berkaitan dengan pelayanan terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Kashmir dalam Harbani (2007) menyatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan layanan yang dapat memuaskan pelanggan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal senada juga diungkapkan oleh Tjiptono (2002), yang menjelaskan bahwa pelayanan yang berhasil dalam suatu organisasi adalah pelayanan yang diberikan oleh anggota organisasi tersebut, yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggannya. Tolak ukurnya adalah tidak adanya atau berkurangnya keluhan dari masyarakat atau konsumen.

Sementara itu, Zeithaml dalam Rakhmat (2009) menyatakan bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu *expectative service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada pelanggan serta ketepatan dalam penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan, maka pelayanan

yang seharusnya diberikan adalah pelayanan yang *excellent* atau superior, melebihi pemenuhan harapan konsumen. Pelayanan yang diberikan seharusnya melebihi harapan konsumen untuk menciptakan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Eltham Tammy dalam Tjiptono (2004) menyatakan bahwa *service excellence* atau pelayanan yang unggul adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada empat unsur pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*), yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, serta kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas masyarakat kepada organisasi (institusi) yang bersangkutan.

## **2.4 Kepuasan Masyarakat**

### **2.4.1 Definisi Kepuasan Masyarakat**

Masyarakat merupakan pelanggan utama dalam memperoleh pelayanan, karena mereka membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai kebutuhannya. Penyedia layanan harus memahami dengan baik kebutuhan dan keinginan masyarakat selama proses penyelenggaraan pelayanan, karena hal ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah respons positif dari pelanggan yang tercermin dalam perasaan senang dan terpenuhinya harapan terhadap kinerja pelayanan. Apabila kinerja pelayanan berada di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja pelayanan memenuhi harapan, pelanggan akan merasa puas..

### 2.4.2 Mengukur Kepuasan Masyarakat

Menurut Philip Kotler (2000), terdapat beberapa alat yang dapat digunakan untuk melacak dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan:

1. Sistem keluhan dan saran

Metode ini berfokus pada identifikasi masalah dan juga pengumpulan saran-saran dari pelanggannya langsung. Sistem ini memungkinkan pelanggan memberikan umpan balik berupa keluhan atau saran. Melalui pendekatan berupa kotak saran di lokasi layanan atau formulir online atau hotline keluhan. Tujuannya yaitu mengidentifikasi masalah yang dirasakan pelanggan secara langsung.

2. *Ghost shopping*

Metode evaluasi di mana seseorang (*ghost shopper*) berpura-pura menjadi pelanggan untuk mengevaluasi kualitas layanan atau produk. Metode ini yang dinilai yaitu sikap dan perilaku karyawan, proses penyampaian layanan dan kualitas produk atau layanan tersebut. Untuk tujuannya yaitu mengukur pengalaman pelanggan secara obyektif dan mengidentifikasi kekurangan tanpa bias.

3. Analisis pelanggan yang hilang (*lost customer analysis*)

Analisis pelanggan yang hilang (*lost customer analysis*) yaitu metode yang mengkaji alasan pelanggan berhenti menggunakan produk atau layanan tertentu. Melalui wawancara dengan mantan pelanggan dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan tersebut.

4. Survei kepuasan pelanggan

Survei kepuasan pelanggan ini dilakukan dengan meminta pelanggan memberikan penilaian tentang produk atau layanan yang mereka gunakan baik melalui telepon, pos, atau maupun dengan wawancara secara langsung atau dengan menyebarkan kuesioner pendekatan skala likert dengan mengukur tingkat kepuasan menggunakan rubrik penilaian. Tujuan melakukan survei kepuasan pelanggan yaitu untuk menilai sejauh mana harapan pelanggan sesuai dengan kinerja yang dirasakan.

Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 mengatur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya, prinsip-prinsip berikut harus diperhatikan untuk menjamin keabsahan dan relevansi hasil survei:

1. Transparan

Hasil survei harus dipublikasikan secara terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat luas. Transparansi ini bertujuan membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan.

2. Partisipatif

Masyarakat dan pihak terkait harus dilibatkan dalam proses survei. Partisipasi mereka memberikan data yang akurat dan representatif mengenai pengalaman serta harapan mereka terhadap pelayanan.

3. Akuntabel

Pelaksanaan survei harus dapat dipertanggungjawabkan baik dari segi metode, proses, maupun hasilnya. Penyampaian laporan hasil survei harus berdasarkan kaidah yang berlaku dan mudah dimengerti oleh semua pihak.

4. Berkesinambungan

Survei dilakukan secara periodik untuk memantau dan mengevaluasi perkembangan kualitas pelayanan. Hasil survei ini menjadi dasar perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik.

5. Keadilan Pelaksanaan

Survei harus menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi berdasarkan status sosial, budaya, agama, golongan, lokasi geografis, atau kemampuan fisik dan mental. Tujuannya adalah memastikan hasil survei mencerminkan kebutuhan seluruh pengguna layanan.

6. Netralitas

Pelaksanaan survei (*surveyor*) harus bebas dari kepentingan pribadi, kelompok, atau golongan tertentu. Netralitas penting agar hasil survei mencerminkan kondisi objektif dari layanan yang dievaluasi.

Metode *servqual* adalah pendekatan yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan. Metode ini membandingkan dua faktor utama yaitu persepsi konsumen atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan (*expected service*). Apabila layanan yang diterima (kenyataan) lebih baik daripada yang diharapkan, maka layanan tersebut dianggap bermutu tinggi, dan konsumen merasa puas. Sebaliknya, jika layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka layanan dianggap tidak bermutu, dan konsumen merasa tidak puas. Sementara itu, apabila layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka layanan dinilai memuaskan.

*Service quality* dapat didefinisikan sebagai sejauh mana perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen terhadap layanan yang mereka terima (Lupiyoadi, 2001). Menurut Day (dalam Tse dan Wilton, 1988), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap evaluasi atas ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual layanan yang diterima. Produk dan jasa yang berkualitas memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pelanggan (Kotler dan Armstrong, 1996). Oleh karena itu, semakin tinggi kualitas produk dan layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Menurut Lestari (2020), terdapat tiga dimensi utama yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kepuasan atau kesesuaian harapan pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan kondisi psikologis yang terjadi ketika harapan pelanggan sesuai dengan pengalaman yang mereka rasakan saat menggunakan atau mengonsumsi suatu produk maupun layanan jasa.

2. Kepercayaan (*trust*)

Kepercayaan pelanggan adalah kondisi psikologis yang memotivasi individu untuk menerima resiko dari akibat yang tidak terduga sebelumnya. Kepercayaan ini didasarkan pada ekspektasi positif terhadap niat dan perilaku pihak lain.

3. Niat untuk menggunakan kembali (*continuance intention*)

Niat pelanggan untuk menggunakan kembali suatu produk atau layanan muncul ketika layanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Hal ini menciptakan pengalaman yang memuaskan dan menumbuhkan persepsi positif terhadap layanan tersebut.

Menurut Hawkins dan Lonney (dalam D. Siregar, 2020), terdapat tiga indikator utama untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kesesuaian harapan

Kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Dalam hal ini, fokus utama adalah pada kualitas pelayanan (*service quality*), yang mencakup komponen harapan pelanggan terhadap layanan yang diterima.

2. Minat untuk menggunakan kembali

Kepuasan pelanggan juga dapat diukur secara *behavioral*, yaitu dengan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja kembali atau menggunakan jasa perusahaan di masa mendatang. Pelayanan yang berkualitas mampu menciptakan kepuasan pelanggan, di mana mutu pelayanan tersebut tertanam dalam pikiran konsumen dan dipersepsikan secara positif.

3. Kesiediaan untuk merekomendasikan

Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada teman atau keluarga merupakan indikator penting yang perlu dianalisis dan ditindaklanjuti. Ketika layanan yang diterima memenuhi atau melebihi harapan, kualitas layanan tersebut

dipersepsikan sebagai memuaskan. Hal ini mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang atau menggunakan layanan secara berkelanjutan serta merekomendasikannya kepada orang lain.

### **2.4.3 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Reformasi Birokrasi, merupakan alat untuk mengukur seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh pelaksana layanan publik. Survei ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang lengkap mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi atau pelaksana layanan publik. Sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017, pedoman ini mengarahkan pada pengukuran kualitas pelayanan yang dilakukan dengan objektif dan akurat, guna mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

- 1) Persyaratan adalah persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi dalam rangka menyelenggarakan suatu pelayanan.
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah standar prosedur pelayanan baik yang memberikan layanan maupun penerima layanan termasuk penanganan pengaduan.
- 3) Waktu penyelesaian adalah jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap jenis layanan.
- 4) Biaya atau tarif adalah biaya yang dikenakan kepada masyarakat yang menggunakan layanan untuk mendapatkan layanan dari penyelenggara pelayanan jumlahnya ditentukan berdasarkan kesepakatan antara pelaksana pelayanan dan masyarakat.
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang disampaikan dan diterima dalam keadaan yang sudah ditetapkan.

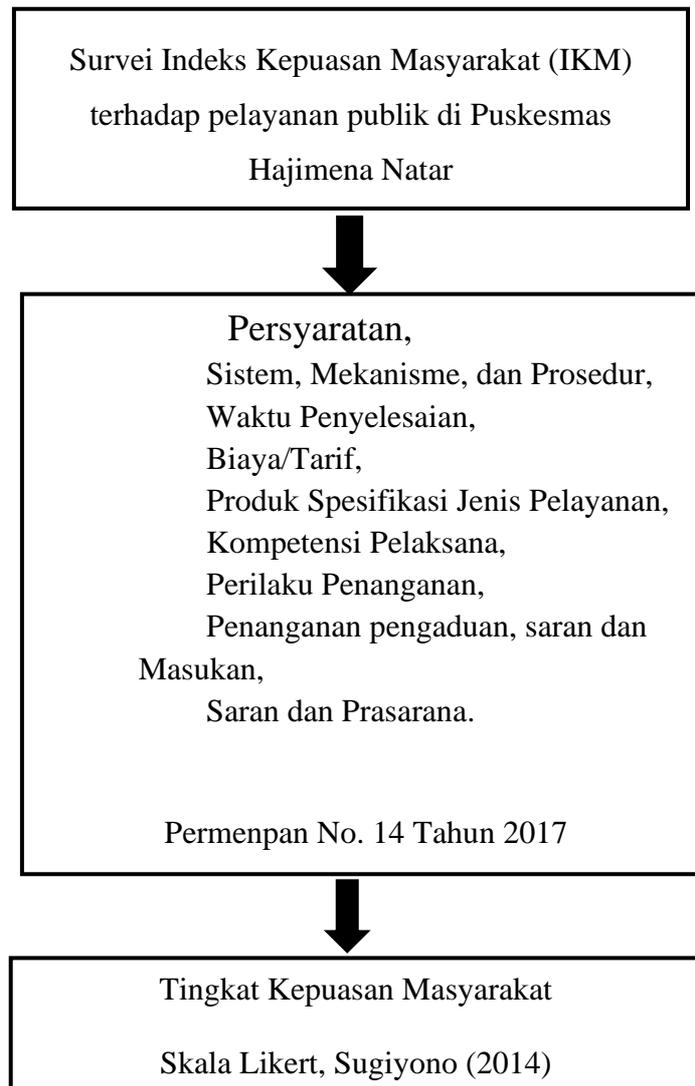
- 6) Kompetensi pelaksana adalah perpaduan antara pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang harus dimiliki oleh pelaksana atau petugas.
- 7) Perilaku penanganan adalah sikap atau pendekatan petugas atau karyawan dalam memberikan suatu pelayanan.
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah prosedur penindakan penanganan dan tindak lanjut pengaduan.
- 9) Sarana dan prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah semua penunjang utama yang membantu terlaksananya suatu proses.

Permenpan No. 14 Tahun 2017 peraturan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan pelayanan publik dan mengukur kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, disebutkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

## **2.5 Kerangka Pikiran**

Menurut Uma Sekaran (dalam Sugiyono, 2013), kerangka berpikir adalah model konseptual yang menggambarkan hubungan antara teori dan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting dalam penelitian. Kerangka berpikir yang baik harus mampu menjelaskan secara teoritis bagaimana hubungan antar variabel yang akan diteliti saling berkaitan, sehingga dapat memberikan landasan yang jelas untuk menjawab pertanyaan penelitian serta mendukung proses analisis data.

Adapun kerangka penelitian dapat dilihat dari gambar berikut:



Gambar 2. Bagan Kerangka Pemikiran

## **III. METODE PENELITIAN**

### **3.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif, metode kuantitatif deskriptif yaitu memaparkan hasil eksplorasi temuan data objektif di lapangan. Penjabaran hasil penelitian lebih banyak dituangkan dalam bentuk angka atau skor. Metode pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan oleh peneliti dengan maksud untuk memperoleh dan menyajikan data secara maksimal dan menyeluruh sesuai dengan teori-teori yang digunakan dalam penelitian sehingga data-data yang diperoleh akan dapat mengkuilifikasikan temuan-temuan.

Data diperoleh dengan menggunakan alat pengumpul data yang jawabannya berupa rentang skor atau pertanyaan yang diberi bobot. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert, skala likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia

### **3.2 Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah petunjuk bagi peneliti agar dapat menjelaskan tentang variabel yang akan diteliti. Penelitian ini menggunakan sembilan indikator yang terdiri dari sembilan pertanyaan terdapat dalam Permenpan

No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan akan dijadikan instrumen pengukuran dari responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat.

Tabel 1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Likert
1.	Kepuasan Pelanggan (Y <sub>1</sub> )  (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017	1. Persyaratan Pelayanan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dan jenis pelayanan	1. Tidak Sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai
		2. Prosedur Pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah
		3. Waktu Penyelesaian	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat
		4. Biaya/Tarif,	Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan	1. Tidak Wajar 2. Kurang Wajar 3. Wajar 4. Sangat Wajar
		5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan,	Produk spesifikasi jenis pelayanan , kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
		6. .Kompetisi Pelaksana	Kompetensi pelaksana /kemampuan petugas dalam pelayanan	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten
		7. Perilaku Pelaksana	Perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	1. Tidak sopan dan tidak ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
		8. Sarana dan Prasarana,	Sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan kesehatan lengkap dan sesuai	1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
		9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan,	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik

*Sumber diolah oleh peneliti 2024.*

### **3.3 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2024. Lokasi penelitian merujuk pada tempat di mana objek penelitian dapat ditemukan. Menurut Sulyanto (2017), tempat pengambilan data dianggap sebagai lokasi penelitian, yaitu tempat di mana masalah akan dipecahkan secara aplikatif atau tempat di mana konsep diuji. Adapun lokasi penelitian ini adalah Puskesmas Hajimena yang beralamat di Jl. Cendana, Hajimena, Kec. Natar, Kab. Lampung Selatan, Provinsi Lampung. Pemilihan lokasi penelitian ini dilakukan secara sengaja (*purposive*) sesuai dengan kebutuhan penelitian.

### **3.4 Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **3.4.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2016: 8), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Populasi area dalam penelitian ini berada pada Puskesmas Hajimena Natar yang terdiri dari 3 (tiga) Desa, 19 Dusun dan 116 RT yaitu Desa Sidosari, Desa Pemanggilan dan Desa Hajimena dengan jumlah penduduk 33.117 jiwa. Data berobat pasien dari bulan Januari – Desember tahun 2023 sebanyak 18.474 jiwa dengan rata-rata perbulan yaitu 1.540 jiwa yang artinya dalam sehari ada 50 - 51 pasien yang berkunjung. Populasi sasaran yaitu masyarakat atau pasien yang pernah berobat di Puskesmas Hajimena Natar.

### 3.4.2 Sampel

Penelitian ini menentukan ukuran sampel yang optimal, digunakan pendekatan yang mengacu pada rumus *Lemeshow (Raosoft)* yang sering digunakan untuk memperkirakan jumlah sampel yang *representatif* dengan memperhitungkan *margin of error* dan tingkat kepercayaan yang diinginkan. Mengingat bahwa populasi yang diteliti tidak diketahui, maka rumus yang digunakan untuk menghitung *margin of error* adalah sebagai berikut:

$$e = Z \cdot \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$$

Keterangan:

- *e* adalah *margin of error* yang diinginkan (tingkat ketelitian atau deviasi maksimum yang dapat diterima).
- *Z* adalah skor-z yang mewakili tingkat kepercayaan yang dipilih (dalam hal ini, digunakan tingkat kepercayaan 95% yang memberikan nilai  $Z = 1,96$ )
- *p* adalah proporsi yang diasumsikan pada populasi. Jika proporsi tidak diketahui, nilai 0,5 (50%) sering digunakan karena memberikan perkiraan paling *konservatif*.
- *n* adalah ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu 310.

Perhitungan *margin of error* dengan ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 310 responden. Menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan asumsi proporsi populasi sebesar 50% ( $p = 0,5$ ), *margin of error* dihitung dengan rumus di atas.

Berikut langkah-langkah perhitungannya adalah sebagai berikut:

1. Hitung  $p(1-p)$ :

$$0,5 \cdot (1 - 0,5) = 0,25$$

2. Bagi dengan ukuran sampai 310 :

$$\frac{0,25}{310} = 0,0008064$$

3. Akar kuadrat dari 0,0625

$$\sqrt{0,0008064} = 0,0775$$

4. Kalikan dengan  $Z = 1,96$  untuk 95%

$$e = 1,96 \cdot 0,0408 = 0,15$$

*Margin of error* yang diperoleh dalam penelitian ini adalah  $\pm 0,15\%$ . Hasil penelitian yang didasarkan pada sampel 310 responden dapat memiliki *deviasi* maksimal sebesar 0,15% dari nilai populasi yang sebenarnya. Penelitian ini menggunakan dengan ukuran sampel 310 responden, yang telah diperoleh *margin of error* sebesar  $\pm 0,15\%$  pada tingkat kepercayaan 95%.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti yaitu teknik *purposive sampling*. Metode pengambilan sampel di mana peneliti memilih sampel berdasarkan kriteria atau karakteristik tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Jadi, dalam penelitian ini 310 responden dipilih dengan pertimbangan tertentu yang relevan, berdasarkan karakteristik yang dianggap bisa memberikan data yang signifikan sesuai tujuan studi.

### 3.5 Sumber Data

Pada penelitian ini, sumber data yang digunakan terdiri dari:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama melalui proses pengumpulan data di lapangan. Data ini bersifat orisinal dan dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab tujuan penelitian. Responden penelitian yang merupakan masyarakat atau pasien yang telah memanfaatkan pelayanan di Puskesmas Hajimena Natar. Metode pengumpulan yaitu dengan kuesioner, peneliti menggunakan kuesioner

sebagai alat utama untuk mengumpulkan data primer. Kuesioner berisi daftar pertanyaan yang dirancang berdasarkan indikator pelayanan publik serta Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan wawancara (opsional). Beberapa responden dapat diwawancarai secara langsung untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia sebelumnya dan digunakan sebagai pendukung dalam penelitian. Sumbernya terdiri dari laporan tahunan Puskesmas Hajimena Natar, statistik pelayanan puskesmas (jumlah kunjungan pasien per layanan) dan dokumen resmi, seperti kebijakan operasional puskesmas, prosedur pelayanan, dan program-program kesehatan yang dijalankan. Serta literatur akademik, seperti buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan maupun pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2014). Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang pernah berkunjung ke Puskesmas Hajimena Natar. Kuesioner atau angket yang digunakan peneliti yaitu kuesioner langsung tertutup. Kuesioner atau angket langsung tertutup adalah angket yang disajikan sedemikian rupa sehingga responden hanya perlu mencentang atau melingkari pada kolom atau tempat yang sesuai (Laksana 2019). Kuesioner tersebut memiliki jumlah unsur 9 pelayanan yang telah ditetapkan oleh Permenpan No.14 Tahun 2017.

### **3.7 Teknik Pengolahan Data**

Pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu. Sebelum

data dianalisis sesuai dengan rumus yang digunakan, maka data yang diperoleh tersebut diolah. Penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata tiap unsur pelayanan.

Adapun teknik-teknik pengolahan data tersebut sebagai berikut:

- a. *Editing* adalah tahap memeriksa kembali data yang berhasil diperoleh dalam rangka menjamin keabsahan (validitas) untuk kemudian dipersiapkan ke tahap selanjutnya yaitu memeriksa hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden.
- b. *Coding* adalah tahap dimana jawaban dari responden diklasifikasikan menurut jenis pertanyaan untuk kemudian diberi kode dan dipindahkan dalam tabel kode atau buku kode.
- c. *Tabulating* adalah tahap mengelompokkan jawaban-jawaban yang sesuai secara teratur dan sistematis. Tahap ini dilakukan dengan cara mengelompokkan jawaban-jawaban responden yang serupa. Melalui tabulasi data akan tampak ringkas dan bersifat merangkum. Pada penelitian ini data-data yang diperoleh dari lapangan kemudian disusun ke dalam bentuk tabel, sehingga pembaca dapat melihat dan memahaminya dengan mudah.

### **3.8 Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data SKM sesuai dengan Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Setelah data terkumpul, langkah pertama adalah melakukan tabulasi data dari masing-masing item pertanyaan dalam kuesioner. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yang dihitung dengan menggunakan nilai

rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan. Terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan rumus perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang, yang dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dan Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yang berkisar 25-100, sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

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

Setelah mendapatkan nilai IKM maka selanjutnya adalah mencocokkan nilai SKM tersebut dengan kriteria nilai SKM sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017. Kriteria tersebut meliputi nilai konversi, mutu pelayanan, dan kualitas kinerja unit pelayanan, yang dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No	Nilai Interval IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 -2,5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65.00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4.00	88,31-100	A	Sangat Baik

*Sumber: Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017*

Hasil tabulasi dan penghitungan hasil penelitian selanjutnya akan dicocokkan dengan tabel 2 untuk menentukan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan, selanjutnya akan bisa diketahui nilai indeks kepuasan masyarakat termasuk kategori sangat baik, baik, tidak baik atau kurang baik.

## V. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Hajimena menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Publik yang berpedoman pada Permenpan No. 14 Tahun 2017, dapat disimpulkan bahwa: secara keseluruhan menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan dalam kondisi baik atau bagus dengan mutu pelayanan berkategori A , dan kinerja unit pelayanannya dinilai baik. Nilai unsur yang diperoleh sebesar 3,617 dengan nilai konversi IKM sebesar 91,7.

Total dari 9 indikator pelayanan yang diteliti terdapat 3 indikator dengan nilai interval IKM dibawah 3,617 yang artinya kurang baik, harus dilakukan perbaikan dan peningkatan. Indikator-indikator tersebut adalah perilaku pelaksana, serta sarana dan prasarana. Indikator yang berada dalam kategori sangat baik adalah kewajaran biaya atau tarif dan kompetensi pelaksana. Indikator yang berada pada kategori baik yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan dan waktu pelayanan.

1. Indikator prosedur pelayanan di nilai baik karena masyarakat diberi kemudahan untuk mendapatkan informasi apa yang dibutuhkan jika melakukan pelayanan
2. Persyaratan pelayanan dinilai baik, karena persyaratan yang mudah dipenuhi oleh masyarakat dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan.
3. Waktu penyelesaian di nilai baik, karena petugas memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ada.

4. Biaya/tarif pelayanan dinilai sangat baik, karena masyarakat hanya akan dikenakan biaya administrasi di bagian tertentu.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan di nilai baik, karena jenis pelayanan yang disediakan sesuai dengan standar pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana dinilai sangat baik, karena petugas bisa melayani masyarakat dengan baik dan tepat sesuai dengan bidangnya.
7. Perilaku pelaksana dinilai kurang baik, karena kurangnya keramahan, seperti senyum, sapa, dan salam.
8. Penanganan pengaduan, masukan, dan saran dinilai baik, meskipun tindak lanjutnya perlu lebih dimaksimalkan.
9. Sarana dan prasarana dinilai kurang baik akibat keterbatasan fasilitas seperti kursi ruang tunggu, lahan parkir yang tidak memadai, dan kurangnya petugas parkir.

Secara keseluruhan, implementasi pelayanan di Puskesmas Hajimena Natar berada dalam kategori baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan peningkatan.

Mayoritas responden berusia 40-80 tahun dengan jumlah 119 orang atau 38,4% dari total keseluruhan sampel. Responden berdasarkan jenis kelamin lebih banyak perempuan dengan jumlah responden sebanyak 183 orang atau 59% dari total keseluruhan sampel. Tingkat pendidikan tingkat pendidikan terakhir SMA dengan jumlah 214 orang atau sebesar 69% dari total keseluruhan responden.

## **5.2 Saran**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, beberapa saran yang diajukan berdasarkan temuan penelitian adalah unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai terendah, penulis memberikan saran agar dalam unsur pelayanan ini lebih ditingkatkan slogan senyum, sapa dan salam untuk semua pelaksana pelayanan. Unsur kualitas sarana dan prasarana lebih ditingkatkan lagi menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan kenyamanan pelanggan. Menindak lanjuti

pengaduan dan saran yaitu dengan maksimalkan fungsi kotak saran dengan memberikan umpan balik kepada masyarakat yang menyampaikan keluhan atau masukan dan meningkatkan kecepatan dan ketepatan respon terhadap setiap pengaduan agar masyarakat merasa dihargai. Melalui implementasi saran ini, diharapkan mutu pelayanan di Puskesmas Hajimena Natar dapat terus meningkat, sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat dan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Yunus. 2010. *Strategi Membaca Teori dan Pembelajarannya*. Risqi Press. Bandung.
- Agus. 2007. *Aplikasi Statistik dengan SPSS Untuk Pemula*. Prestasi Pustaka. Jakarta.
- Ahmad, Badu. 2018. *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Manggu Makmur Tanjung Lestari. Bandung.
- Aspiani. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Online di Kota Makassar. Repositori Institusi USU.
- Blanchard, Ken & Sheldon Bowles. 1999. *Kepuasan Konsumen (Raving Fans) : Pendekatan yang Sempurna Menuju Pelayanan Konsumen*. Interaksara. Batam.
- Duriat, Ahtu, dan R. V. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya. *Jurnal Ilmu Administrasi*. 11(1), 18–27.
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Produktivitas Total*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. PT. Gramedia Pustaka. Utama. Jakarta.
- Ghazali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program Spss*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gronroos, Christian. 2007. *Service Management and Marketing: Customer Management in Service*. Third Edition, John Wiley & Sons.
- Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. CV Alfabeta. Bandung.
- Hartono, B., & Sumarno, T. (2018). Evaluasi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat dan SERVQUAL. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), 221-230

- Hidayat, F. (2022). Evaluasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 12(1), 98-109.
- Jamaluddin, Yanhar. 2016 . Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Tapis*. Vol. 12 No. 01.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Susanto, A. B.. 2000. *Manajemen pemasaran jasa di Indonesia, analisis perencanaan, implementasi dan pengendalian*. Salemba Empat Jakarta. Jakarta.
- Kotler, P., dan Keller, K., .2012. *Principles of Marketing*.. New Jersey. Prentice Hall.
- Kotler. K.. 2016. Manajemen Pemasaran (Edisi Ketiga Belas, Jilid 2). Penerbit Kharisma. Jakarta Laksana, M. F. 2019. *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Khalifah Mediatama. Depok.
- Kurniawati, W. D., Muchsin, S., & Suyeno, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Efisiensi dan Harga Transportasi Berbasis Online Go-Jek Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Masyarakat Malang Raya). *Respon Publik*.13(4). 87-98.
- Lestari, I. (2020). Analisis tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap niat untuk menggunakan kembali layanan transportasi online di era pandemi Covid-19. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 9(1).
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Stia Lan Press. Jakarta.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi. Jakarta.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Unpad Press. Bandung.
- Musa, hendra. 202. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Citra Utama Palembang. *JIIPTS*. 1(1): 9-21.

- Paramita, Ratna Wijayanti Daniar. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Widya. Gama Press. Lumajang.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Purandeswari. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik*. 11(1): 13-21.
- Purnamasari, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Sukasari. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 8(2), 67-78.
- Putra, R., & Saputra, Y. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan di Instansi Pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(4), 101-112.
- Rakhmat, Jalaludin. 2009. *Metode Penelitian Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Raudiah, siti. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Puskesmas Rawat Inap Haruyan Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Al Jidara Balad*. 2(1): 13-28.
- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis kualitas layanan E-Government dengan pendekatan E-Govqual modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 9(2), 157.
- Siregar, D. 2020. Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Grab (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Kampung Baru Medan). *In Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian*. 3(1), 226-233.
- Siregar, S. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Kencana. Jakarta.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D PT*. Alfabet. Bandung.
- Suliyanto. (2017). Pelatihan Metode Pelatihan Kuantitatif. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 5(2), 223–232.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Sumber Daya Manusia*. CAPS. Yogyakarta.
- Susanto, A. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Semarang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 10(1), 45-56.
- Tarsiti, N. A. 2019. *Kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung
- Teas, R. K., & De Carlo, T. E. (2006). *Marketing Principles and Best Practices*. Houghton Mifflin Company
- Tjiptono, Andy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2016). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. dan Chandra (2016). *Service Quality*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2007. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Warella. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*. Universitas Diponegoro. Semarang.

- Widiastuti, N. (2017). Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kota Surabaya, *Jurnal Pelayanan Publik*, 9(2), 123-130.
- Zeithaml, V. et al. 2009 . *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm. 5th edition*. Mc. Grow Hil.