

**ANALISIS KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP
MUTU PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR UPTD PUSKESMAS
BEJI
KECAMATAN BOYOLANGU
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**Oleh:
SLAMET HARIYANTO**

ABSTRAK

Kesehatan adalah hak dan investasi, semua warga negara berhak atas kesehatannya. Pelayanan kesehatan terhadap segenap warga negara adalah menjadi tanggung jawab pemerintah seperti yang diamanatkan dalam undang-undang. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan adalah pelayanan publik. Namun tidak dapat dipungkiri bila pelayanan kesehatan khususnya dari sektor publik masih banyak kendala dan hambatan terutama dalam hal mutu pelayanan.

Permasalahan dari penelitian ini adalah; 1) bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan publik di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung?, 2) bagaimanakah tingkat mutu pelayanan publik di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung?

Pelayanan kesehatan terhadap segenap warga negara adalah menjadi tanggung jawab pemerintah seperti yang diamanatkan dalam undang-undang. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan adalah pelayanan publik. Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang

dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa.

Hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat menunjukkan pada kategori baik, mutu pelayanan publik kategori baik dengan memperhatikan unsur kecepatan pelayanan, unsur keadilan, unsur kedisiplinan, unsur kepastian biaya pelayanan serta kepastian jadwal pelayanan merupakan unsur yang masih perlu untuk ditingkatkan.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara umum nilai unsur pelayanan di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung sudah baik walaupun masih diperlukan peningkatan kinerja dari para petugas .

**Kata Kunci: Kepuasan
Masyarakat,
Pelayanan Publik**

LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan terhadap segenap warga negara adalah menjadi tanggung jawab pemerintah seperti yang diamanatkan dalam undang-undang. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan adalah

pelayanan publik. Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik/umum). Namun tidak dapat dipungkiri bila pelayanan kesehatan khususnya dari sektor publik masih banyak kendala dan hambatan terutama dalam hal mutu pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

dari sektor publik masih cukup rendah.

Hal ini dibuktikan dari beberapa penelitian yang dilakukan kalangan akademisi dan birokrat tentang pelayanan publik di Indonesia, ternyata kondisinya masih seringkali “dianggap” belum baik dan memuaskan. Hal ini ditunjukkan dari kesimpulan yang dibuat oleh Agus Dwiyanto, dkk dalam GDS (*Governance and Decentralizatio*) 2002 di 20 propinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan “... secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip – prinsip tata pemerintahan yang baik “ (2003 : 102). Kemudian kinerja pelayanan birokrasi publik di Indonesia, berdasarkan laporan dari *The World Competitiveness Yearbook* tahun 1999 berada pada kelompok Negara-negara yang memiliki indeks *competitiveness* paling rendah antara 100 negara paling kompetitif di dunia (Cullen dan Cushman, dalam Dwiyanto, dkk., 2002: 15).

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi

suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial dalam masyarakat maka, meningkat pula kesadaran akan arti hidup sehat dan keadaan tersebut menyebabkan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu, nyaman dan berorientasi pada kepuasan konsumen semakin mendesak dimana diperlukan mutu pelayanan yang memuaskan. Adapaun proses pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar (Puskesmas, Balai Pengobatan), pelayanan rujukan (rumah sakit), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan.

Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di seluruh wilayah

Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten / kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. Puskesmas berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya.

Namun, sampai saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat.

Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas baik dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Rendahnya mutu pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi mutu pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Puskesmas dapat mengetahui mutu pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan mutu pelayanan.

TUJUAN PENELITIAN

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu

pelayanan publik di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

2. Mengetahui tingkat mutu pelayanan publik di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

KAJIAN TEORITIK

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997, p.270), yaitu : *"Without customers, the service firm has no reason to exist"*.

Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995, p.511):

"Customers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses".

Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya

dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Menurut Mendelsohn (1998, p.42) ada 2 keuntungan bagi badan usaha dengan adanya kepuasan masyarakat, yaitu :

"First, retaining customers is less expensive than acquiring new ones. Second, increasing competition in the form of product, organizations, and distributing outlets means fierce pressure for costumers. And costumners satisfaction is viable strategy to maintain market share against the competitions".

1. Mengukur kepuasan pelanggan

Tjiptono (2000) mengungkapkan bahwa untuk mengukur kepuasan pelanggan ada 3 aspek penting yang saling berkaitan yaitu :

a. Apa yang diukur

Ada 6 konsep yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan sebagai berikut :

- 1). Kepuasan pelanggan keseluruhan

(Overall Customer satisfaction)

- 2). Dimensi kepuasan pelanggan
- 3). Konfirmasi harapan (*Confirmation of expectations*)
- 4). Minat pembelian ulang (*Repurchase intent*)
- 5). Kesediaan untuk merekomendasikan (*Willingness to Recommend*)
- 6). Ketidakpuasan pelanggan (*Customer dissatisfaction*)

b. Metode pengukuran

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan, diantaranya:

- 1). Sistem keluhan dan saran
Pemberi jasa perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka
- 2). Survei kepuasan pasien.
Melalui survei, akan diperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa pemberi jasa menaruh perhatian kepada pelanggannya.
- 3). *Ghos shopping*
Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa

- orang berperan sebagai pelanggan produk perusahaan pesaing.
- 4). *Lost customer analysis*
Metode ini dengan menghubungi pelanggannya yang telah berhenti membeli.
- c. Skala pengukuran
Ada beberapa skala pengukuran diantaranya :
- 1). Skala 2 poin (Ya-Tidak).
 - 2). Skala 4 poin (Sangat tidak puas-Tidak puas-Puas-Sangat puas).
 - 3). Skala 5 poin (Sangat tidak memuaskan-Tidak memuaskan-Netral-Memuaskan-Sangat memuaskan).
2. Faktor yang digunakan untuk mengukur kepuasan
- Menurut Lele (1995) ada empat landasan kepuasan pelanggan :
- a. Produk
Produk meliputi perancangan produk sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen meliputi mutu, biaya dan sumber daya.
 - b. Kegiatan penjualan (proses).
Meliputi sikap, tindakan dan latihan para petugas
 - c. Sesudah penjualan atau purna beli
Yaitu pelayanan pendukung mencakup informasi, garansi, nasihat, peringatan, latihan, umpan balik, dan tanggapan terhadap keluhan.
 - d. Budaya
Yaitu manajemen menerangkan bahwa

kepuasan pelanggan merupakan tujuan perusahaan. Memberi kepuasan kepada pelanggan sudah menjadi budaya kerja bukan hanya sekedar cita-cita.

3. Respon Ketidakpuasan

Menurut Tjiptono (2000) mengatakan apabila pelanggan tidak puas, maka bentuk ketidakpuasan tersebut dapat diwujudkan dalam 3 respon:

- a. *Voice response* yaitu apabila pelanggan yang tidak puas menyampaikan keluhannya kepada perusahaan yang bersangkutan. Respon ini sangat menguntungkan perusahaan.
- b. *Private response* yaitu apabila pelanggan yang tidak puas menyampaikan keluhannya kepada orang lain baik teman, kolega atau keluarganya. Tindakan ini berdampak besar bagi citra perusahaan.
- c. *Third-Party response* yaitu apabila pelanggan yang tidak puas menyampaikan keluhannya dengan mengadu lewat media massa, lembaga konsumen atau institusi hokum. Tindakan ini sangat ditakuti oleh sebagian besar perusahaan.

4. Kepuasan sebagai indikator mutu pelayanan

Menurut Sumarwanto (1994) pemahaman konsep tentang mutu pelayanan terikat dengan faktor kepuasan pasien, walaupun puasnya pasien tidak selalu sama dengan pelayanan yang bermutu. Dengan demikian sukar untuk mengukur tingkat kepuasan pasien karena perilaku yang sifatnya sangat subyektif. Pengalaman lapangan bahwa kepuasan seseorang terhadap suatu produk sangat bervariasi mulai dari tingkat kepuasan rendah, sedang dan tinggi.

Dengan jenis pelayanan yang sama untuk kasus yang sama pula akan didapatkan tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Hal ini sangat tergantung dari latar belakang pasien, karakteristik individu sebelum timbulnya penyakit. Faktor-faktor yang berpengaruh tersebut adalah pangkat, jenis kelamin, tingkat ekonomi, kedudukan sosial, pendidikan, latar belakang sosial budaya (Sumarwanto, 1994).

Bagi pasien mutu pelayanan yang baik biasanya dikaitkan

dengan sembuhnya dari penyakit yang cepat, petugas yang ramah, pelayanan yang cepat dan tepat, dan tarif pelayanan yang murah. Dan sebaliknya apabila penyakit yang dideritanya lama tidak sembuh, petugas yang kurang ramah, menunggu antrian yang lama, penanganan penderita yang lambat dan tarif mahal akan dikatakan tidak bermutu walaupun profesional.

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa mutu pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pasien seperti yang dinyatakan oleh Azrul Azwar, 1996

“Kepuasan pasien dan keluarga dapat dijadikan tolak ukur dari pelayanan keperawatan dan merupakan alat yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai bahan penyusunan rencana pengembangan pelayanan rumah sakit. Bila pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima ada kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa pelayanan keperawatan selanjutnya”.

5. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan.

Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor (Muninjaya, 2004) :

- a. Pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya. Dalam hal ini, aspek komunikasi memegang peranan penting karena pelayanan kesehatan adalah *high personnel contact*.
- b. *Empati* (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan. Sikap ini akan menyentuh emosi pasien. Faktor ini akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pasien (*compliance*).
- c. Biaya (*cost*). Tingginya biaya pelayanan akan dianggap sebagai sumber *moral hazard* bagi pasien dan keluarganya.
- d. Penampilan fisik (kerapian petugas), kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*).
- e. Jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*), ketepatan jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter juga termasuk pada faktor ini.
- f. Keandalan dan keterampilan (*reliability*) petugas kesehatan dalam memberikan perawatan.
- g. Kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (*responsiveness*).

6. Mutu Pelayanan

Banyak ahli yang mengungkapkan definisi tentang mutu, menurut Joseph M. Juran

dalam Djoko Wijono, 1997 menyatakan “Mutu dan kualitas merupakan perwujudan atau gambaran-gambaran hasil-hasil yang mempertemukan kebutuhan-kebutuhan dari pelanggan dan oleh karena itu memberikan kepuasan”

Lebih lanjut Joseph M. Juran mengatakan bahwa “Mutu bila dilihat dari pengertian dan manfaat bagi seorang menejer dapat digolongkan menjadi dua, yaitu : 1). Mutu sebagai keistimewaan barang atau produk sehingga berdampak pada penjualan. 2). Mutu berarti bebas dari kekurangan (defisiensi) yang berdampak pada biaya sehingga mutu yang lebih tinggi biayanya akan lebih sedikit”

Menurut Armand Feigenbaun dalam Djoko Wijono, 1997. “Mutu merupakan suatu ketetapan pelanggan bukan penetapan insiyur dan bukan suatu penetapan pasar ataupun penetapan management umum”.

Selanjutnya Feigenbaun menekankan bahwa :

“Mutu berlandaskan pengalaman nyata dari pelanggan dengan suatu

produk atau jasa, diukur dengan dirinya atau permintaannya, dinyatakan atau tidak, sadar atau sedikit dirasakan, masalah pelaksanaan teknik atau subyektif dari dalam dan selalu menggambarkan suatu target yang bergerak dalam pasar yang kompetitif”

Azrul Azwar, 1996 juga menyatakan bahwa

“Mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disuatu pihak dapat menimbulkan kepuasan kepada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan”

Sedangkan menurut Dona Bedian (1980) :

“Mutu pelayanan adalah sesuatu yang diharapkan untuk memaksimalkan suatu ukuran yang inklusif dari kesejahteraan pasien, sesudah itu dihitung keseimbangan antara keuntungan yang diraih dan kerugian semuanya, itu merupakan penyelesaian proses atau hasil pelayanan di seluruh bagian-bagian”

Lori Diprese Brown dalam bukunya *Quality Assurance of*

Care in Developing Countries mengatakan bahwa:“Mutu adalah fenomena yang konfrehensif dan multi dimensi” (Djoko Wijono, 1997)

Pendekatan mutu pada pelayanan kesehatan pada umumnya melalui dua pendekatan, yaitu (Djoko Wijono, 1997):

1. Pendekatan kesehatan masyarakat
Dalam hal ini mutu kesehatan tidak dihubungkan dengan kepuasan individu, namun dilihat dari indikator-indikator angka kesakitan, angka kematian, perkembangan fisik dan mental yang merupakan tolak ukur dari derajat kesehatan masyarakat.
2. Pendekatan institusional atau individu
Mutu pelayanan kesehatan berkaitan dengan kepuasan perorangan atau individu terhadap pelayanan yang diberikan oleh institusi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas dan lain-lain.

Indikator yang dapat digunakan dalam menilai jasa pelayanan kesehatan antara lain (Djoko Wijono, 1997):

1. Indikator klinik
Indikator ini dapat berupa peran dari petugas atau tenaga kesehatan sebagai profesi (dokter, perawat, dll)

dalam memberikan pelayanan kesehatan. Indikator ini meliputi :

- a. Angka kejadian infeksi nosokomial.
- b. Angka kematian pasien (NDR, GDR).
- c. Yang berkaitan dengan tindakan operasi dan gawat darurat.

2. Indikator efisiensi

Pada indikator efisiensi ini melihat apakah sumber daya sudah dimanfaatkan atau dipergunakan secara efektif dan efisiensi untuk menghasilkan pelayanan yang bermutu. Hal ini dapat dilakukan dengan menilai hasil pelayanan rumah sakit seperti :

- a. *Length Of Stay* (LOS).
- b. *Turn Over Interval* (TOI).
- c. *Bed Occupancy Rate* (BOR).
- d. *Pemanfaatan* kamar operasi, obat-obatan, dll.

3. Indikator keamanan pasien
Pasien mendapatkan rasa aman dari segala ancaman atau gangguan seperti:

- a. Pasien tidak jatuh dari tempat tidur.
- b. Terhindar dari pemberian obat-obatan yang salah.
- c. Komunikasi yang kurang dari petugas dll.

4. Indikator kepuasan pasien
Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan mempunyai hak untuk menilai atas pelayanan yang diberikan. Hal ini dilakukan dengan cara :

- a. Menyediakan sarana untuk keluhan dari pasien dan keluarganya.
- b. Melakukan survei kepuasan terhadap pasien.
- c. Menyediakan sarana tempat pengaduan dari pasien dan keluarga atas semua tindakan yang dianggap melanggar aturan dan norma.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yaitu penelitian yang berupaya untuk mengungkapkan suatu masalah dan keadaan apa adanya sehingga hanya akan mengungkapkan fakta-fakta dan tidak menggunakan pengujian hipotesa.

Yang menjadi fokus dalam penelitian ini meliputi :

1. Tingkat kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.
2. Mutu pelayanan publik di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

Dalam pengumpulan data penulis bedakan data primer dan sekunder.

Adapun data primer penulis peroleh dari sumber data secara langsung dengan berbagai pihak

yang bertindak sebagai nara sumber yaitu:

- a. Kepala UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.
- b. Sub bag Tata Usaha UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.
- c. Pasien puskesmas dengan kriteria minimal telah rawat jalan sudah 3 kali berkunjung.

Sedangkan data sekunder adalah semua data yang penulis peroleh secara tidak langsung dari objek yang diteliti. Artinya data dapat diperoleh melewati satu pihak atau lebih yang bukan berasal dari peneliti sendiri dilakukan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian berupa dokumen *library research* (studi kepustakaan), dokumen-dokumen, catatan, arsip, peraturan-peraturan yang di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : metode observasi (pengamatan), interview (wawancara), dokumentasi dan kuisioner (angket).

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan

pendekatan deskriptif kualitatif dimana pengolahan data dilakukan dengan manual data dikumpulkan dari hasil kuesioner dan wawancara. Kemudian ditabulasi dalam bentuk frekuensi dan kemudian dianalisa. Dimana analisa data yang dilakukan melalui tahapan sebagai berikut :

- a. *Editing*, yaitu meneliti data-data yang diperoleh dari penelitian.
- b. *Proceding*, yaitu untuk mengetahui kategori jawaban apa yang ada untuk mengklasifikasikan jawaban sehingga jawaban yang beraneka ragam menjadi singkat.
- c. *Coding*, yaitu mengklasifikasikan jawaban menurut macamnya.
- d. Membuat kategori untuk mengklarifikasikan jawaban sehingga jawaban yang beraneka ragam menjadi singkat.
- e. Menghitung besarnya frekuensi data pada masing-masing kategori.
- f. *Tabulasi*, disini data dalam keadaan ringkas dan tersusun dalam suatu tabel tunggal sehingga dapat dibaca dengan mudah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap mutu pelayanan publik di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung

Pengukuran kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 150 responden untuk mengisi kuesioner sesuai dengan pendapat masing-masing responden tentang pelayanan yang diterimanya dari yang didapatkan lengkap disertai alasannya.

Hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diperoleh di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung didasarkan pada indikator-indikator yang ada di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang berjumlah 14 indikator. Ke-14 indikator tersebut adalah indikator prosedur pelayanan, persyaratan

pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Indeks ini digunakan sebagai tolok ukur dari kualitas pelayanan Puskesmas apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah diisyaratkan oleh pemerintah. Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing indikator yang telah ditentukan, dimulai dengan menganalisis setiap item yang ada dalam setiap indikator. Setiap item dalam satu indikator dianalisis, kemudian skor keseluruhan item

dalam satu indikator tersebut dicari rata-ratanya untuk menganalisis kualitas dari kinerja setiap indikator. Setelah semua indikator diukur baru kemudian total skor keseluruhan dari 14 indikator yang ada dalam penelitian ini dicari rata-ratanya untuk menentukan indeks kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

Untuk memudahkan penghitungan nilai IKM menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0.071$$

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai kasar 25, dengan rumus berikut :

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Dari data yang diperoleh kemudian di interpretasikan

dengan menggunakan tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan berikut ini:

Indeks Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	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	81,26-100,00	A	Baik

Berdasarkan kriteria penilaian di atas, diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat / Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung = 76,80. Dengan angka indeks tersebut, maka kinerja UPTD Puskesmas berada dalam mutu pelayanan posisi B dengan kategori Baik, dengan angka indeks 76,80 berada dalam interval 62,51-81,25, dengan nilai rata-rata (NRR) per unsur pelayanan sebagai berikut:

Nilai Rata-rata (NRR) Per Unsur Pelayanan

No	Unsur pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U 1	Prosedur pelayanan	3,09	B	Baik
U 2	Persyaratan pelayanan	3,06	B	Baik
U 3	Kejelasan petugas pelayanan	3,10	B	Baik
U 4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,00	B	Baik
U 5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,13	B	Baik
U 6	Kemampuan petugas pelayanan	3,09	B	Baik
U	Kecepatan	2,98	B	Baik

7	pelayanan			
U8	Keadilan mendapat pelayanan	3,01	B	Baik
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,13	B	Baik
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,07	B	Baik
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,21	B	Baik
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,21	B	Baik
U13	Kenyamanan lingkungan	3,07	B	Baik
U14	Keamanan pelayanan	3,11	B	Baik
IKM unit pelayanan		3,09	B	Baik

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa semua unsur pelayanan di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung mempunyai nilai rata-rata 3,09. Hal ini menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang diterima di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung menurut masyarakat umumnya baik.

B. Tingkat Mutu Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

Tingkat mutu pelayanan publik yang ada di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung memiliki nilai B yang berada dalam kategori baik. Adapun penjelasan tingkat mutu pelayanan publik per unsur pelayanan adalah meliputi sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak mudah	2	1,4 %
2	Kurang Mudah	5	3,3 %
3	Mudah	120	80 %
4	Sangat Mudah	23	15,3 %
Jumlah		150	100 %

Sumber : Indeks Kepuasan Masyarakat, 2016

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung adalah mudah yaitu 120 responden (80%), sedangkan lainnya menyatakan sangat mudah 23 responden (15,3 %), kurang mudah 5 responden (3,3%) dan tidak mudah 2 responden (1,4%). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa mutu pelayanan publik dalam hal prosedur pelayanan di puskesmas adalah baik, yang ditandai adanya kemudahan dalam prosedur pelayanan kepada pasien dan masyarakat di sekitarnya, baik saat pendaftaran, pengambilan obat maupun prosedur lainnya.

2. Persyaratan Pelayanan

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak sesuai	0	0 %
2	Kurang sesuai	3	2 %
3	Sesuai	135	90 %
4	Sangat sesuai	12	8 %
Jumlah		150	100 %

Sumber : Indeks Kepuasan Masyarakat, 2016

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa persyaratan pelayanan di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung adalah sesuai yaitu 135 responden (90%), sedangkan lainnya menyatakan sangat sesuai 12 responden (8%) dan kurang sesuai 3 responden (2%). Hal tersebut menunjukkan bahwa untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas memerlukan persyaratan khusus sesuai kebutuhannya, dan masyarakat merasa bahwa persyaratan yang ditentukan adalah sesuai dan tidak berlebihan

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak jelas	0	0 %
2	Kurang jelas	4	2,7 %
3	Jelas	125	83,3 %
4	Sangat jelas	21	14 %

Jumlah	150	100 %
--------	-----	-------

Sumber : Indeks Kepuasan Masyarakat, 2016

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kejelasan petugas pelayanan di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung adalah jelas yaitu 125 responden (83,3%), sedangkan lainnya menyatakan sangat jelas 21 responden (14 %), kurang jelas 4 responden (2,7%) dan tidak jelas 0 responden (0%). Bagi masyarakat kejelasan mengenai keberadaan dan petugas pelayanan dan kemudahan untuk menemui adalah sangat berguna mengingat tidak jarang sudah ada pasien yang membutuhkan penanganan tetapi terkendala masalah administrasi karena yang mengurus baru keluar ataupun petugas medisnya yang tidak berada di tempat. Kejelasan identitas dan tanggung jawab memberikan pedoman yang jelas bagi pasien ataupun keluarganya untuk dapat berkomunikasi mengenai kondisi kesehatannya.

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak disiplin	0	0 %
2	Kurang disiplin	11	7,3 %
3	Disiplin	122	81,3 %
4	Sangat disiplin	17	11,4 %
Jumlah		150	100 %

Sumber : Indeks Kepuasan Masyarakat, 2016

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung adalah disiplin yaitu 122 responden (81,3%), sedangkan lainnya menyatakan sangat disiplin 17 responden (11,4 %), kurang disiplin 11 responden (7,3%) dan tidak disiplin 0 responden (0%). Kedisiplinan mengenai petugas pelayanan yang baik di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung dikarenakan hal tersebut sudah sesuai dengan apa yang dituangkan dalam standar operasional prosedur (SOP) Puskesmas mengenai

waktu pelayanan dalam setiap tindakan penanganan pasien. Tingkat kepuasan masyarakat yang cukup tinggi akan indikator ini menandakan bahwa pelayanan di Puskesmas sudah seperti yang digariskan dalam SOP.

5. Tanggung jawab Petugas Pelayanan

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak tanggung jawab	0	0 %
2	Kurang tanggung jawab	3	2 %
3	Tanggung jawab	122	81,3%
4	Sangat tanggung jawab	25	16,7%
Jumlah		150	100 %

Sumber : Indeks Kepuasan Masyarakat, 2016

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebagian besar responden menyatakan tanggung jawab petugas pelayanan di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung adalah tanggung jawab yaitu 122 responden (81,3%), sedangkan lainnya menyatakan sangat tanggung jawab 25 responden (16,7 %), kurang tanggung jawab 3 responden (2%) dan tidak tanggung jawab 0 responden (0%). Bila dilihat dari tingkat

tanggung jawab petugas pelayanan, sebagian besar responden menyatakan petugas sangat bertanggung jawab, hal ini penting mengingat tanggung jawab pelayanan akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan yang berkualitas.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak mampu	1	0,7 %
2	Kurang mampu	5	3,3 %
3	Mampu	124	82,7 %
4	Sangat mampu	20	13,3 %
Jumlah		150	100 %

Sumber : Indeks Kepuasan Masyarakat, 2016

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kemampuan petugas pelayanan di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung adalah mampu yaitu 124 responden (82,7%), sedangkan lainnya menyatakan sangat mampu 20 responden (13,3 %), kurang mampu 5 responden (3,3%) dan tidak mampu 1 responden (0,7%). Hal ini membuktikan bahwa masyarakat merasa yakin bahwa petugas yang ada di

Puskesmas telah mampu melakukan pelayanan publik dengan baik sehingga mutu pelayanan mutunya juga baik. Kemampuan intelektual memang sudah tidak diragukan lagi karena SDM yang ada merupakan orang yang ahli dan berkompeten dalam bidangnya dan juga pengalaman yang cukup lama dalam hal kesehatan akan memberikan nilai tambah bagi petugas. Namun ada juga responde yang menyatakan ada petugas yang tidak mampu melakukan tugas pelayanan, hal ini dapat disebabkan adanya beberapa petugaas yang memang kondisi fisik yang sudah menurun sejalan dengan usia karena para petugas karena memang sudah mengabdikan cukup lama.

7. Kecepatan Pelayanan

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak cepat	0	0 %
2	Kurang cepat	18	12 %
3	Cepat	116	77,3 %
4	Sangat cepat	16	10,7 %
Jumlah		150	100 %

Sumber : Indeks Kepuasan Masyarakat, 2016

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa

kecepatan pelayanan di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung adalah cepat yaitu 116 responden (77,3%), sedangkan lainnya menyatakan sangat cepat 16 responden (10,7%), kurang cepat 18 responden (12%) dan tidak cepat 0 responden (0%). Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa Puskesmas telah mampu melakukan pelayanan dengan cepat, hal ini dikarenakan Puskesmas telah menerapkan standar waktu pelayanan untuk masing-masing tindakan, jadi untuk setiap penanganan medis waktu penyelesaian sudah baku.

8. Keadilan mendapat Pelayanan

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak adil	0	0 %
2	Kurang adil	12	8 %
3	Adil	122	81,3 %
4	Sangat adil	16	10,7 %
Jumlah		150	100 %

Sumber : Indeks Kepuasan Masyarakat, 2016

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa keadilan mendapat pelayanan di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung adalah

adil yaitu 122 responden (81,3%), sedangkan lainnya menyatakan sangat adil 16 responden (10,7%), kurang adil 12 responden (8%) dan tidak adil 0 responden (0%). Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat adalah sama tanpa membedakan status mereka, apakah dari warga mampu ataupun tidak mampu seperti Gakin dan Askeskin. Keadilan pelayanan ini oleh responden merupakan hal yang sangat penting bila dilihat dari tingkat kepentingannya. Hal ini tentunya akan meningkatkan kepuasan bagi masyarakat pengguna jasa layanan karena sebagian adalah masyarakat menengah ke bawah.

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak	0	0 %
2	sopan dan	5	3,3 %
3	ramah	118	78,7 %
4	Kurang sopan dan ramah Sopan dan ramah Sangat sopan dan ramah	27	18 %

Jumlah	150	100 %
--------	-----	-------

Sumber : Indeks Kepuasan Masyarakat, 2016

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kesopanan dan keramahan petugas di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung adalah sopan dan ramah yaitu 118 responden (78,7%), sedangkan lainnya menyatakan sangat sopan dan ramah 27 responden (18 %), kurang sopan dan ramah 5 responden (3,3%) dan sopan dan ramah 0 responden (0%). Hal ini menunjukkan penilaian masyarakat akan indikator kinerja kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Puskesmas berada dalam kondisi baik. Demikian halnya dengan tingkat kepentingan masyarakat akan indikator pelayanan ini. Mereka menganggap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan adalah hal yang sangat penting karena secara tidak langsung dapat membantu proses kesembuhan dari dalam.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
----	---------	--------	------------

1	Tidak wajar	0	0 %
2	wajar	1	0,7 %
3	Kurang wajar	134	89,3 %
4	Wajar Sangat wajar	15	10%
Jumlah		150	100 %

Sumber : Indeks Kepuasan Masyarakat, 2016

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kewajaran biaya pelayanan di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung adalah wajar yaitu 134 responden (89,3%), sedangkan lainnya menyatakan sangat wajar 15 responden (10 %), kurang wajar 1 responden (0,7%) dan tidak wajar 0 responden (0%). Indikator kewajaran biaya pelayanan dalam penelitian ini merupakan keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat. Dalam hal ini masyarakat dipungut biaya retribusi dengan menunjukkan bukti identitas diri (KTP). Namun bila pengobatan disertai dengan tindakan seperti suntik, laborat maka akan dikenakan biaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kebebasan dari kewajiban membayar hanya berlaku bagi

masyarakat tidak mampu dengan menunjukkan kartu Gakin, Jamkesmas, BPJS atau pengantar dari RT/RW dan Kelurahan.

11. Kepastian Biaya Pelayanan

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Selalu tidak	0	0 %
2	sesuai	9	6 %
3	Kadang-kadang	90	60 %
4	sesuai Banyak sesuaiya Selalu sesuai	51	34 %
Jumlah		150	100 %

Sumber : Indeks Kepuasan Masyarakat, 2016

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kepastian biaya pelayanan di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung adalah banyak sesuaiya yaitu 90 responden (60%), sedangkan lainnya menyatakan selalu sesuai 51 responden (34 %), kadang-kadang sesuai 9 esponden (6%) dan selalu tidak sesuai 0 responden (0%). Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden berpendapat bahwa kejelasan dan keterbukaan mengenai

rincian biaya sudah dilaksanakan dengan baik sebagaimana yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur pelayanan di Puskesmas.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Selalu tidak	1	0,7 %
2	tepat	19	12,7 %
3	Kadang-kadang	83	55,3 %
4	tepatnya Banyak tepatnya Selalu tepat	47	31,3 %
Jumlah		150	100 %

Sumber : Indeks Kepuasan Masyarakat, 2016

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa jadwal pelayanan di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung adalah banyak tepatnya yaitu 83 responden (55,3%), sedangkan lainnya menyatakan sangat selalu tepat 47 responden (31,3 %), kadang-kadang tepat 19 responden (12,7%) dan selalu tidak tepat 1 responden (0,7 %). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat percaya jadwal pelayanan yang ada di Puskesmas adalah jelas dan dapat dipercaya dan ini

tentunya akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

13. Kenyamanan Lingkungan

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak nyaman	0	0 %
2	Kurang nyaman	9	6 %
3	Nyaman	122	81,3 %
4	Sangat nyaman	19	12,7%
Jumlah		150	100 %

Sumber : Indeks Kepuasan Masyarakat, 2016

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kenyamanan lingkungan di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung adalah nyaman yaitu 122 responden (81,3%), sedangkan lainnya menyatakan sangat nyaman 19 responden (12,7 %), kurang nyaman 9 responden (6%) dan tidak nyaman 0 responden (0%). Indikator kenyamanan lingkungan dalam penelitian ini bisa dinilai dari beberapa hal misalnya tingkat kebersihan, kerapian dan

keteraturan sarana dan prasarana, tingkat ketersediaan fasilitas pendukung sarana dan prasarana, dan tingkat kemutahiran dan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kenyamanan lingkungan yang terdiri dari kebersihan lingkungan, ketersediaan fasilitas pendukung serta kelengkapan sarana dan prasarana berada dalam kondisi yang baik dan nyaman.

14. Keamanan Pelayanan

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak aman	0	0%
2	Kurang aman	4	2,7%
3	Aman	123	82 %
4	Sangat aman	23	15,3%
Jumlah		150	100 %

Sumber : Indeks Kepuasan Masyarakat, 2016

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik konklusi sebagai berikut:

1. Secara umum tingkat kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung yang dinilai dari Indeks Kepuasan Masyarakat

adalah 76,80 yang berada pada interval 62,51-81,25 dan berada pada kategori Baik.

2. Tingkat mutu pelayanan publik di UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung dipersepsikan oleh masyarakat penggunaanya dalam posisi Baik dalam semua unsure pelayanan (14 unsur pelayanan).
3. Adanya beberapa unsur yang memiliki nilai lebih rendah daripada unsur lainnya merupakan faktor penghambat yang perlu ditingkatkan lagi seperti unsur kecepatan pelayanan, unsur keadilan dan unsur kedisiplinan. Sedangkan unsur kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan merupakan faktor pendukung yang perlu dipertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Azwar, Azrul, 1996, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Jakarta: PT Binarupa Aksara.
- Dwiyanto, Agus, Partini, Ratmito, Wicaksono, Bambang, Tantiari, Wini, Kusumasari, Beveola, nuh, Muhammad, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, diterbitkan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Galang Printika, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2003, *Reformasi Tata pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Feigenbaum, 1997, *Total Quality Control, Third Edition*, Mc Graw Hill Book, Singapore.
- Gasperz, Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Keban, Yeremias T., 1995, *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah : Pendekatan Manajemen dan Kebijakan*, Makalah disajikan pada seminar sehari Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

-
- Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Parasuraman A, Valarie A Zeithaml & Leonard L. Berry, 1988, "Reassessment of Expectation As A Comparison Standart In Measuring Serve Quality: Implications For Futher Research", Journal Of Marketing, Vol 58
- Kotler,P, 1999. *Marketing Manajement*, Jakarta, Prenhalindo. Rahayu, Amy Y.S. 1997. *Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality Servqual*, dalam Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi
- Mansur, T, 2008, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe*. Tesis. Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara. Skelcher, 1992, *Managing For Service Quality*, Longman Group, U.K.Lpd, London.
- Moenir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara Sudarmayanti, 2010, *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*, Mandar Maju, Bandung.
- Moleong, Lexi J., 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung. Stoner, 1996, *Manajemen*. Jilid 1, PT. Bhuana Ilmu Populer, Jakarta.
- Mote, F, 2008, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang*, Tesis, Universitas Diponegoro Semarang. Tjiptono, F, 2000, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Muninjaya, G.A, 2004, *Manajemen Kesehatan, Edisi 2*, , 2001, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQM)*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- , 1997, *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andi, Yogyakarta.