



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP DENGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS

Lutfi Syahid Efendi*, Kholisotin, Handono

Universitas Nurul Jadid, Jl. PP Nurul Jadid, Dusun Tj. Lor, Karanganyar, Paiton, Probolinggo, Jawa Timur 67291, Indonesia

*ludvirakada@gmail.com

ABSTRAK

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Penelitian bertujuan Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Ijen. Pada bulan september 2021. Jenis rancangan penelitian metode kuantitatif explanatory research. Jumlah responden sebanyak 56 dengan berpedoman sampel Mogran dan Krejcie dengan tehnik pengambilan sampling secara accidental sampling. Alat ukur dalam penelitian ini adalah kuesioner dan mengacu pada PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Univariat, Bivariat dengan Spearman's Rho dan Multivariat Uji Regresi Linier Berganda dengan sistem komputerisasi software Statistical Product For Service Solution (SPSS) 22,0 Didapatkan p value 0,000 yang berarti Ho ditolak dan H1 diterima maka, Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Ijen Tahun 2021 Lima dimensi pelayanan khususnya dalam pelayanan rawat inap meliputi Reliabilitas (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangible) merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dan secara signifikan dapat mempengaruhi kepuasan kepada masyarakat

Kata kunci: indek kepuasan masyarakat; kualitas layanan; puskesmas

RELATIONSHIP OF THE QUALITY OF IN PATIENT SERVICES WITH THE COMMUNITY SATISFACTION INDEX AT PUBLIC HEALTH CENTER

ABSTRACT

The measurement of community satisfaction is intended to determine the level of community satisfaction with the services provided and to provide opportunities for the community to assess the services that have been received. This study aims to influence the quality of inpatient services with the community satisfaction index at the Ijen Public Health Center. In September 2021. The type of research design is the quantitative explanatory research method. The number of respondents as many as 56 based on the sample Morgan and Krejcie with sampling technique by accidental sampling. The measuring instrument in this study is a questionnaire and refers to PERMENPAN RB Number 14 of 2017. The analytical method used in this research is Univariate, Bivariate with Spearman's Rho, and Multivariate Multiple Linear Regression Test with a computerized system of Statistical Product For Service Solution (SPSS) 22.0 software. A p-value of 0.000 is obtained, which means Ho is rejected and H1 is accepted, so there is an influence on the quality of inpatient services with the Community Satisfaction Index at the Ijen Health Center in 2021. Five dimensions of service, especially in inpatient services including Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible are things that cannot be separated and can significantly affect satisfaction with the community.

Keywords: *community; public health center; satisfaction index; service quality*

PENDAHULUAN

Pemerintah menyelenggarakan pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan kesehatan primer di tingkat pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), pelayanan kesehatan sekunder di tingkat pelayanan rumah sakit dengan pelayanan spesialis, dan pelayanan kesehatan tertier yaitu rumah sakit dengan pelayanan sub spesialis. Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan 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 (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43, 2019). Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia, maka puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan puskesmas sehingga dalam hal ini puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalisasi dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan.

Di Propinsi Jawa Timur yang terdiri dari 968 puskesmas, tercatat pada tahun 2019 terdapat 27.791.370 kunjungan pemanfaatan rawat jalan di seluruh propinsi Jawa Timur dan mengalami penurunan pada tahun 2020 menjadi 23.008.107 kunjungan (Profil Dinas Kesehatan Propinsi Jawa Timur, 2021). Berdasarkan SP2TP Puskesmas Ijen menunjukkan trend 3 tahun terakhir dimana kunjungan rawat jalan khususnya pada tahun 2019 terdapat 2.101 kunjungan, pada tahun 2020 menurun sebesar 65% dengan 1.365 kunjungan dan sampai dengan semester I tahun 2021 terdapat 822 Kunjungan (Laporan SP2TP, Puskesmas Ijen Kabupaten Bondowoso, 2021). Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan (Litbangkes) Kementerian Kesehatan mencatat penurunan kunjungan pasien hingga 83,6 persen pada 2020. Selain itu, 43 persen puskesmas juga meniadakan pelayanan posyandu. Menteri kesehatan Republik Indonesia menyimpulkan, data yang ada menunjukkan bahwa pandemi sangat berdampak terhadap layanan kesehatan terutama di level fasilitas kesehatan tingkat pertama (Kompas, 2021).

Hasil penelitian lain menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, keluhan pelayanan yang sering diutarakan oleh masyarakat terhadap pelayanan dirawat inap adalah persoalan kebersihan dan proses menunggu untuk mendapatkan perawatan yang cenderung lama. Hampir sekitar 27%-30% dari pasien yang merasakan dua poin tersebut yang sering menjadi persoalan dalam memanfaatkan layanan medis. Selain itu, pelayanan yang relatif jauh dari komunitas masyarakat menyulitkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang optimal. Beberapa proses pelayanan terhadap masyarakat juga kurang memberikan kepuasan, tidak ada kejelasan dari petugas medis kepada pasien tentang penyakit yang diderita, pasien yang terbatas untuk memberikan komentar sehingga kecenderungan tugas mendominasi satu arah terhadap pelayanan juga menjadi kendala yang menyebabkan pasien menjadi tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Ini memberikan sebuah petunjuk bahwa masih banyak hal-hal pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk setiap jenis unit kesehatan di Indonesia (Rahmah Hida Nurriszka, 2011). Sejalan dengan hal tersebut, penelitian terbaru yang dilakukan oleh Mulyadi terhadap 100 sampel menunjukkan hubungan yang signifikan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas (Mulyadi, 2018).

Pelayanan yang berkualitas tentu saja tidak sebatas senyum ramah dari para pegawai puskesmas saja, melainkan lebih dari itu. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Lupiyoadi terdapat lima dimensi utama yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang dikenal dengan service quality (servqual) yaitu, tangibe (bukti fisik), reliability

(kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan pasien (Lupiyoadi, 2013). Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, survey kepuasan masyarakat merupakan pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat, yang mempunyai 9 unsur indikator yang menjadi inti pertanyaan yang diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yaitu: persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan serta sarana dan prasarana, melalui survey ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan public (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan reformasi Birokrasi Nomor 14, 2017).

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Puguh Hariyanto, Standart pelayanan dan kepuasan masyarakat sering dilupakan, Hasil evaluasi menunjukkan sejauh ini pelayanan masih belum optimal. Hal itu dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan yang disampaikan masyarakat di media massa dan jejaring sosial. Jika keluhan-keluhan ini tidak ditanggapi, akan timbul rasa tidak percaya oleh masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien/konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia layanan dan pelanggan, memberikan dasar yang baik terciptanya loyalitas pelanggan dan membangun suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi penyedia layanan tersebut.

Berdasarkan profil Dinas Kesehatan kabupaten Bondowoso, terdapat 25 Puskesmas yang tersebar di 23 kecamatan, yang secara komprehensif memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama. Salah satu fungsi dari puskesmas adalah menitik beratkan pada upaya preventif dan promotive dengan tidak mengabaikan upaya kuratif dan rehabilitative (Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Bondowoso, 2021). Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medik dengan menginap di ruang rawat inap pada sarana kesehatan rumah sakit pemerintah dan swasta, serta puskesmas perawatan dan rumah bersalin, yang oleh karena penyakitnya penderita harus menginap.

Puskesmas Ijen yang merupakan salah satu puskesmas dengan rawat inap di Kabupaten Bondowoso perlu mencermati hal tersebut. Untuk itu berdasarkan uraian tersebut maka perlu dilakukan penelitian yang bertujuan mengidentifikasi penurunan pemanfaatan layanan di Puskesmas Ijen Kabupaten Bondowoso, apakah penurunan tersebut dikarenakan adanya upaya puskesmas untuk memberikan layanan rawat inap lebih baik atau dikarenakan adanya penurunan kualitas terhadap layanan rawat inap puskesmas Ijen yang dapat mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat. Puskesmas perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen (dari sudut pandang mereka) sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan, agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan

yang diharapkan. Hal inilah yang disebut fokus/orientasi pada pelanggan. Fokus pada pelanggan merupakan dasar dari pelaksanaan fungsi pemasaran, selanjutnya dijelaskan bahwa pemasaran selalu berupaya agar perusahaan selalu berhubungan erat dengan para pelanggannya. Gambaran ini dicerminkan dari upaya puskesmas untuk selalu dapat dengan tepat mengidentifikasi apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggannya, dan berupaya memperkecil perbedaan (gap) antara apa yang diinginkan dari pelayanan yang diberikan puskesmas dengan apa yang sebenarnya mereka terima. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Ijen Tahun 2021

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang berbentuk penelitian korelasional dengan pendekatan cross sectional, dimana peneliti menggunakan kuesioner yang sudah baku sebanyak 25 butir pertanyaan sehingga tidak dilakukan uji validitas atau reabilitas di kepada 56 responden, penelitian dengan menggunakan teknik Accidental Sampling. Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan September 2021. Penelitian ini menggunakan uji Spermans Rho untuk data bivariat dan Analisis data multivariat dengan uji regresi linier berganda

HASIL

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (n=56)

Jenis Kelamin	f	%
Perempuan	28	50
Laki - Laki	28	50

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa setengahnya responden memiliki berjenis kelamin laki – laki dan perempuan sebanyak 28 responden (50%).

Tabel 2.
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia (n=56)

Umur	f	%
17–25 Tahun	8	14.3
26 - 35 Tahun	12	21.4
36 - 45 Tahun	14	25
46 - 55 Tahun	14	25
> 55 Tahun	8	14.3

Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa hampir setengahnya responden berusia 36 - 45 tahun dan 46 – 55 tahun sebanyak 14 responden (25%).

Tabel 3.
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan (n=56)

Pendidikan Terakhir	f	%
Tidak Sekolah	1	1.8
SD atau Sederajat	18	32.1
SMP atau Sederajat	15	26.8
SMA atau Sederajat	15	26.8
Perguruan Tinggi	7	12.5

Tabel 3 menunjukkan bahwa hampir setengahnya memiliki pendidikan terakhir SMP atau Sederajat dan SMA atau Sederajat sebanyak 15 responden (26,8%).

Tabel 4.
Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden (n=56)

Pekerjaan	f	%
Ibu Rumah Tangga / Tidak Bekerja	21	37.5
Petani	19	33.9
Wiraswasta	8	14.3
Pegawai Negeri / Swasta	8	14.3

Tabel 4 diatas menunjukkan bahwa hampir setengahnya responden tidak bekerja atau sebagai ibu rumah tangga sebanyak 21 responden (37,5%).

Tabel 4.
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan (n=56)

Kualitas Pelayanan Rawat Inap	f	%
Sangat Tidak Baik	0	0
Tidak Baik	0	0
Kurang Baik	9	16,1
Baik	18	32,1
Sangat Baik	29	51,8

Tabel 4 diatas menunjukkan bahwa hampir sebagian besar kualitas pelayanan rawat inap responden sangat baik yaitu sebanyak 29 responden (51,8%).

Tabel 5.
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (n=56)

Indeks Kepuasan Masyarakat	f	%
Tidak Puas	7	12.5
Kurang Puas	9	16.1
Puas	32	57.1
Sangat Puas	8	14.3

Tabel 5 menunjukkan bahwa hampir sebagian besar responden puas sebanyak 32 responden (57,1%).

Tabel 6.
Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (n=56)

Kualitas Pelayanan	Indeks Kepuasan Pasien								Total	
	Tidak Puas		Kurang Puas		Puas		Sangat Puas			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Sangat tidak baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tidak baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang baik	7	12,5	2	3,6	0	0	0	0	9	16,1
Baik	0	0	5	8,9	12	21,4	1	1,8	18	32,1
Sangat baik	0	0	2	3,6	20	35,7	7	12,5	29	51,8
Total	7	12,5	9	16,1	32	57,1	8	14,3	56	100

P value 0,000 $\alpha = 0,05$

Contingency Coefficient 0,656

Tabel 6 SPSS (*Statistikal Package for the Social Sciens*) uji statistik dengan derajat kemaknaan $p \leq 0,05$. Didapatkan p value 0,000 yang berarti H_0 ditolak dan **H_1 diterima**

maka, Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Ijen Tahun 2021.

Tabel 7.
Analisis Multivariat Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Ijen

ANOVA ^b						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	f	Sig.
1	Regression	27.401	5	5.480	20.177	.000 ^a
	Residual	13.581	50	.272		
	Total	40.982	55			

Tabel 7 SPSS (*Statistical Package for the Social Sciens*) uji statistik Regresi Logistik Berganda dengan derajat kemaknaan $p \leq 0,05$. Maka, dapat diasumsikan bahwa ke 5 (lima) dimensi kualitas layanan secara bersama berpengaruh terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. Didapatkan nilai koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,669 atau sama dengan 66,9%. Artinya bahwa variabel kualitas layanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* secara bersama berpengaruh terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Ijen sebesar 66,9% sedangkan sisanya ($100\% - 66,9\% = 33,1\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Rawat Inap

Tabel 5 diatas menunjukkan bahwa hampir sebagian besar kualitas pelayanan rawat inap responden sangat baik yaitu sebanyak 29 responden (51,8%). Sebagian besar responden menyatakan layanan kualitas di Rawat Inap Puskesmas Ijen terkategori sangat baik, yang artinya pelayanan di Rawat Inap Puskesmas Ijen telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Peranan pelayanan dalam pelayanan kesehatan masyarakat adalah untuk memberikan pelayanan kepada pasien dengan sebaik mungkin. pemberi layanan kesehatan harus memahami status kesehatan dan kebutuhan layanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dan mendidik masyarakat tentang layanan kesehatan dasar dan melibatkan masyarakat dalam menentukan bagaimana cara efektif suatu pelayanan kesehatan dikatakan baik (DR. H. Mulyadi, Dedi SE., MM., dkk. 2013). Kualitas merupakan unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Puskesmas rawat inap adalah puskesmas yang diberi tambahan ruangan dan fasilitas untuk menolong pasien gawat darurat, baik berupa tindakan operatif terbatas maupun asuhan keperawatan sementara dengan kapasitas kurang lebih 10 tempat tidur. Rawat inap itu sendiri berfungsi sebagai rujukan antara yang melayani pasien sebelum dirujuk ke institusi rujukan yang lebih mampu, atau dipulangkan kembali ke rumah. Kemudian mendapat asuhan perawatan tindak lanjut oleh petugas perawat kesehatan masyarakat dari puskesmas yang bersangkutan di rumah pasien (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 44, 2016). Menelaah lebih jauh yang didasarkan pada karakteristik responden yang menjadi informan dalam penelitian ini ditinjau dari segi usia didapatkan bahwa hampir setengahnya responden berusia 36 - 45 tahun 14 responden (25%). Chunlaka (2010) dalam umur semakin tinggi akan dapat mempersepsikan keadaan yang sebenarnya sehingga dapat menimbulkan

persepsi baik maupun persepsi tidak baik, hal ini di dukung oleh pengalaman mereka dalam mendapatkan pelayanan kesehatan karena umur yang semakin tua cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibanding umur yang lebih muda (Erna Fitriyanah, 2017).

Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar usia responden berada dalam usia produktif sehingga dapat dengan mudah memahami petugas dalam memberikan pelayanan. setiap klien dan keluarga menginginkan perhatian dan setiap keluhannya ingin didengar oleh tenaga kesehatan khususnya dokter dan perawat terutama sewaktu sakit Pada tabel 3 menunjukkan hampir setengahnya memiliki pendidikan terakhir SMP atau Sederajat dan SMA atau Sederajat sebanyak 15 responden (26,8%). Hal ini berarti bahwa klien atau keluarga memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi, maka dengan mudah dapat memberikan persepsi gambaran tentang kualitas pelayanan kesehatan. Sejalan dengan penelitian Ika yang menyatakan bahwa Hal ini berarti pasien memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi. Dengan pendidikan yang cukup tinggi, sudah dapat memberikan persepsi gambaran tentang kualitas pelayanan dan memberikan penilaian kepuasan terhadap pelayanan yang diterima selama menjadi pasien (Ika Andriyani, 2016). Ditinjau dari dimensi *reliability* (kehandalan) bahwa Puskesmas sudah cukup mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Sehingga pasien merasakan cepat tanggapnya para petugas kesehatan Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, pasien menganggap sudah cukup baik begitu juga dalam bertindak melakukan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan tenaga kesehatan di Puskesmas melakukannya dengan cepat dan tepat serta Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat. Selain itu pasien menganggap bahwa prosedur pengadministrasian serta pembayaran tidak dipersulit oleh pihak Puskesmas dan pasien juga sudah cukup baik memberikan persepsi bahwa kunjungan dokter dan perawatan yang dijalankan pihak Puskesmas sudah cukup tepat. Dari kesemua itu maka dari itu pasien menganggap bahwa dimensi *reliability* (kehandalan) dari pihak Puskesmas sudah cukup baik.

Sejalan dengan penelitian Nuraini, 2021 didapatkan bahwa variabel kehandalan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat Tammerodo. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa kehandalan dari puskesmas Tammerodo yang ditunjukkan dengan kehandalan dalam bentuk kecermatan, kemampuan dan keahlian Petugas Kesehatan Puskesmas Tammerodo dalam melayani masyarakat Tammerodo akan dipertimbangkan dalam membentuk kepuasan Masyarakat Tammerodo (Nurani, 2021). Dilihat dari dimensi *tangible* (bukti fisik), hal ini berarti pihak Puskesmas memberikan persepsi kepada pasien bahwa pihak puskesmas cukup mampu menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yaitu pasien sebagai konsumennya. Hal ini memberikan bukti dengan sarana dan prasarana fisik yang ada di Puskesmas. Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih, Ruang rawat inap nyaman dan siap pakai dan Kamar Mandi bersih dan nyaman menjadi item tertinggi baiknya persepsi masyarakat tentang kualitas layanan rawat inap. Dilihat dari dimensi *responsiveness* (daya tangkap) hal ini berarti Puskesmas sudah memiliki kemampuan yang cukup dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas kepada pasien, sehingga pasien akan merasa puas dengan hal itu.

Pelayanan yang *responsive* atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap *front-line* (Heru Herwanto, 2015). Salah satunya adalah petugas bersikap ramah dan sopan dan memperhatikan keluhan keluarga pasien dalam menjawab pertanyaan dan permintaan pasien, selain itu pasien juga memberikan persepsi yang cukup baik pada petugas dalam memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti pasien. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) pasien

memberikan persepsi cukup baik pada kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ana Fadilah (2019) kepada 74 responden, sebagian besar yaitu 48 orang (64,9%) menyatakan kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD dr. Loekmono Hadi adalah baik. Pasien yang menyatakan kualitas pelayanan keperawatan baik karena perawat menangani pasien secara handal. Hal ini didukung dengan sebanyak 40 orang (54,1%) memilih jawaban sangat baik pada indikator kehandalan (reliability) di pernyataan “perawat terampil dalam melakukan tindakan keperawatan seperti memasang infus, membersihkan luka, memberikan obat dll”. Dilihat dari dimensi *assurance* (jaminan), hal ini berarti Puskesmas telah cukup mampu memberikan jaminan terkait dengan kemampuan, pengetahuan, ketrampilan staf kesehatan termasuk dokter, perawat dan staff lainnya dalam menangani setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pada pasien, sehingga pasien merasa cukup puas dengan hal tersebut. Oleh karena itu secara keseluruhan dilihat dari dimensi *assurance* (jaminan) pasien memberikan persepsi cukup baik pada kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas.

Dilihat dari dimensi *empathy*, hal ini berarti Puskesmas cukup mampu memberikan persepsi kepada pasien bahwa para perawat dan petugas kesehatan yang ada di Puskesmas mampu memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien tanpa membedakan pasien satu dengan pasien yang lain, tenaga kesehatan di Puskesmas memiliki kepedulian yang termasuk cukup terhadap kebutuhan dan keinginan pasien dengan ditunjukkan adanya dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh. Oleh karena itu secara keseluruhan dilihat dari dimensi *empathy* pasien memberikan persepsi cukup baik pada kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas. Dengan demikian dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan melalui lima dimensi pelayanan maka akan semakin meningkat kepuasan pasien selama berobat ke Puskesmas dan dapat meningkatkan loyalitas pasien untuk selalu berobat ke Puskesmas jika mereka sakit dan membutuhkan pelayanan kesehatan. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan rawat inap dapat dikategorikan baik dan hal ini sejalan dengan visi dan misi tempat penelitian yang senantiasa berupaya memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Makna kualitas pelayanan rawat inap disini merupakan hal yang dirasakan oleh klien atau keluarga saat mendapatkan layanan kesehatan baik yang diberikan perawat dan dokter sehingga merasa memenuhi harapan klien dan keluarga. Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel diatas menunjukkan bahwa hampir sebagian besar responden puas sebanyak 32 responden (57,1%). Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat didasarkan pada PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 yang menjadi acuan dalam pengukuran kepuasan bagi pelayanan publik. Kepuasan yang didefinisikan secara satis yang berarti *enough* atau cukup dan farece yang berarti to do atau melakukan. Produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari konsumen sampai pada tingkat cukup. Kepuasan merupakan hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang Produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari konsumen sampai pada tingkat cukup. Kepuasan merupakan hasil dari penilaian

konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang (Irawan, 2009). Evaluasi yang dilakukan secara continue terhadap kepuasan menjadikan tolak ukur dalam pemberian pelayanan kesehatan (dr. M. Hardhantyo PW, 2014).

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran. Standart penilaian pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yang terbagi menjadi unsur antara lain : Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta Sarana dan prasarana Kepuasan Masyarakat yang dapat diterapkan pada Institusi pelayanan public (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan reformasi Birokrasi Nomor 14, 2017).

Peneliti berasumsi bahwa sebagai besar responden merasa puas terhadap pelayanan rawat inap. Kepuasan tersebut dirasakan oleh klien atau keluarga saat menerima layanan kesehatan di puskesmas, hal ini ditunjukkan berdasarkan nilai rata – rata alat ukur indeks kepuasan masyarakat, dimana sebagian besar responden menilai rata – rata pelayanan kesehatan di rawat inap Rawat Inap Puskesmas Ijen adalah sebesar 3,0644 – 3,532 dengan nilai interval konversi 76,61 – 88,30, dan dikategorikan kedalam ketegori puas sesuai keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017. Menelaah lebih dalam pada indeks kepuasan per unsur didapatkan bahwa kecepatan waktu pelayanan, kewajaran biaya atau tarif dan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan menunjukkan nilai perunsur yang relative tinggi yaitu > 87, artinya bahwa unsur tersebut menjadi penilaian tertinggi masyarakat terhadap kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan di Rawat Inap Puskesmas Ijen . Kesesuaian persyaratan, Berdasarkan data hasil penelitian, persyaratan pelayanan yang ada di puskesmas ijen sudah sesuai dengan standart pelayanan dan memiliki bobot nilai 3,43. Persyaratan pelayanan tersebut dinilai sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

Kemudahan prosedur pelayanan, Berdasarkan data yang telah diolah, indeks prosedur pelayanan di Puskesmas ijen memiliki bobot nilai yang cukup baik, yakni 3,37. Hal itu membuktikan bahwa prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas ijen dianggap mudah dan dapat dimengerti dengan baik oleh masyarakat. Selain itu, masyarakat juga menilai prosedur pelayanan yang digunakan sangat efisien sehingga tidak membutuhkan waktu lama. Dari keseluruhan, prosedur pelayanan yang ada di puskesmas cukup baik. Kecepatan waktu, Hasil yang ada dari tabel diatas nilai unsur pelayanan menunjukkan angka 3,37 nilai ini berada pada Kinerja unit pelayanan sangat baik. Kewajaran biaya/tarif, Dari hasil survey yang telah kami laksanakan, Puskesmas ijen tergolong dalam kategori Baik dalam kesesuaian biaya tersebut karena hasil survey menunjukkan angka 3,67. Berdasarkan wawancara mendalam di Puskesmas ijen, biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan sudah sesuai. Hasil survei yang diperoleh menunjukkan nilai unsur pelayanan pada angka 3,67 berada pada Kinerja Unit Sangat Baik. Dari wawancara serta kuesioner yang dibagikan responden memberikan penjelasan mengenai biaya yang dikeluarkan tidak mahal dan bisa mendapatkan pelayanan

secara gratis apabila mempunyai KIS (Kartu Indonesia Sehat) yang membantu masyarakat kurang mampu untuk meringankan biaya yang dikeluarkan saat mendapatkan perawatan dan pengobatan di Puskesmas ijen

Kesesuaian pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan, Data menunjukkan bahwa kejelasan petugas yang ada di Puskesmas ijen sangat baik, yaitu dengan bobot nilai 3,76. Petugas pelayanan di Puskesmas Ijen selalu berada di posisi mereka masing-masing sehingga tidak terjadi kekosongan di setiap bagian dan didukung dengan adanya sistem rotasi perawat jaga 24 jam, keberadaan dan kepastian petugas pelayanan pun dinilai sangat jelas sehingga kebutuhan masyarakat bisa dilayani dengan cepat. Dengan demikian, kebutuhan masyarakat dapat segera terpenuhi dengan baik Kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan, Berdasarkan hasil survei yang terdapat dalam tabel di atas, nilai untuk unsur tanggung jawab petugas pelayanan memperoleh skor 3,67, yang mana nilai tersebut masuk dalam kelompok Kinerja Unit Pelayanan sangat Baik. Petugas Puskesmas ijen dinilai oleh masyarakat sudah trampil dan ahli khususnya dalam perawatan pasien. Perilaku petugas, Hasil survei yang diperoleh menunjukkan nilai unsur pelayanan pada angka 3,49 nilai ini berada pada Kinerja unit pelayanan Baik. Menurut pengamatan dari peneliti staf dan karyawan sudah menunjukkan sikap dan perilaku yang baik serta dapat melayani pasien/masyarakat dengan baik karena pasien dilayani dengan senyum dan sopan

Kualitas sarana dan prasarana, Hasil dari survey yang telah kami lakukan yang menunjukkan angka 3,47. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kenyamanan di Puskesmas ijen termasuk dalam kategori Baik, selain kondisi geografis yang sejuk di dukung dengan adanya penataan ruangan dan taman didepan ruang perawatan, menjadikan ruang perawatan rawat inap menjadi nyaman. Penanganan pengaduan pengguna layanan memiliki bobot 3,73. Hal ini bermakna bahwa pelayanan pengaduan dan keluhan oleh pelanggan dalam hal ini baik pasien maupun keluarga segera direspon oleh petugas sehingga masalah tersebut dapat segera diatasi dan diselesaikan dengan baik. Sejalan dengan penelitian nuraini 2021 yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan dilihat dari sudut pandang persepsi masyarakat bukan dari pihak penyelenggara atau penyedia layanan, karena masyarakat yang merasakan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang harus menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan publik dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan (Nurai, 2021).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil SPSS (*Statistical Package for the Social Sciens*) uji statistik dengan derajat kemaknaan $p \leq 0,05$. Didapatkan p value 0,000 yang berarti H_0 ditolak dan **H_1 diterima** maka, Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Ijen Tahun dan uji statistik Regresi Logistik Berganda dengan derajat kemaknaan $p \leq 0,05$. Maka, dapat diasumsikan bahwa ke 5 (lima) dimensi kualitas layanan secara bersama berpengaruh terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. Didapatkan nilai koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,669 atau sama dengan 66,9%. Artinya bahwa variabel kualitas layanan yang terdiri dari reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible secara bersama berpengaruh terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Ijen sebesar 66,9% sedangkan sisanya ($100\% - 66,9\% = 33,1\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan

pelayanannya berkualitas dan jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan. Terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan, berdasarkan kelima dimensi kualitas layanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat diukur, dipahami dan dijadikan sebagai suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan yang baru pertama kali maupun pelanggan yang sudah berulang-ulang menggunakan jasa tersebut (Heru Herwanto, 2015). Dari hasil penelitian dapat disimpulkan responden bahwa kualitas layanan berakibat pada indeks kepuasan masyarakat saat menerima layanan di Puskesmas Ijen. Data penelitian menunjukkan tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan sangat menentukan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Lima dimensi pelayanan khususnya dalam pelayanan rawat inap meliputi Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangible*) merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dan secara signifikan dapat mempengaruhi kepuasan kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini yang menitikberatkan pada prosedur layanan, ketepatan waktu, kesiapan petugas dan komunikasi yang efektif memberikan efek positif terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima layanan. Sejalan dengan penelitian Marhadika. 2012, diindikasikan dengan nilai rata-rata tanggapan responden tentang seluruh aspek kehandalan sebesar 3,74. Kondisi ini menunjukkan responden menganggap kemampuan Kecamatan memiliki kemampuan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan dan telah dijalankan dengan baik (Alfa Sakinata Marhadika, 2012). Persepsi seseorang sering berbeda dengan perilakunya, sikap puas atau tidak puas terhadap suatu produk atau jasa sering tidak berhubungan antara persepsinya dengan kenyataan sikapnya. Menurut Kotler kepuasan konsumen akan keseluruhan pelayanan akan positif dan besar pengaruhnya terhadap minatnya untuk berperilaku menggunakan jasa yang sama, apabila konsumen merasakan pelayanan dengan kualitas yang tinggi yaitu pelayanan yang didapat sama atau lebih tinggi dari yang diharapkan. Perilaku seseorang yang mengulang kembali pelayanan yang telah dirasakannya menunjukkan adanya suatu tanggapan yang dipengaruhi oleh sikap, keyakinan, pengetahuan tentang cara memanfaatkan suatu keadaan untuk mencapai tujuan. Selain itu, pola perilaku masyarakat dalam kultur masyarakat Jawa individu (sakit) dalam pengambilan keputusan untuk menentukan akses pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh keluarga, struktur gaya hidup, fisik, lingkungan sosial, pola perilaku serta oleh kepercayaan mengenai keberhasilan pelayanan tersebut di samping jenis dan frekuensi penyakit (Solikhah, 2008).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Erviana (2013) yang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap, hasilnya diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap. Persepsi kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan berakibat pada semakin baiknya kepuasan pasien (Okky Erviana, 2013). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nanda (2020), Hasil uji regresi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa besarnya koefisien regresi sebesar 82,972%, hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan akan mengakibatkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 829,72%. Dari hasil uji parsial yang telah dilakukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh, berpengaruh secara parsial terhadap indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Dewantara, yang artinya kenaikan kualitas layanan yang dicapai oleh setiap puskesmas yang diamati secara nyata berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat, alasannya karena memiliki nilai signifikan $> 0,05$ (Nanda, 2020).

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan responden bahwa kualitas pelayanan rawat inap berakibat pada indeks kepuasan masyarakat saat menerima pelayanan kesehatan yang diberikan. Bukti nyata kepada pasien untuk mempersepsi cukup baik tentang kualitas pelayanan dari puskesmas yang mereka terima selama dirawat (Vivi, 2016). Perlu mempertimbangkan kenyamanan pengunjung dengan cara menyediakan fasilitas yang memadai seperti kursi, tempat sampah, disinfektan dan sebagainya. Hal ini dikarenakan, kenyamanan merupakan aspek penting untuk mengurangi rasa jenuh pasien yang menunggu pelayanan. Kenyamanan Puskesmas yang dirasakan oleh pasien harus disertai oleh kelengkapan fasilitasnya sehingga puskesmas harus dilengkapi dengan fasilitas yang menjadi syarat bagi kepuasan pasien. Dari hasil penelitian juga didapatkan *Correlation Coefficient* 0,656 menunjukkan korelasi searah atau positif dengan kekuatan korelasi kuat. Dengan demikian dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan melalui lima dimensi pelayanan maka akan semakin meningkat kepuasan pasien selama berobat ke Puskesmas dan dapat meningkatkan loyalitas pasien untuk selalu berobat ke Puskesmas jika mereka sakit dan membutuhkan pelayanan kesehatan.

Sejalan dengan penelitian Heru Herwanto Penelitian ini menggunakan 9 indikator kepuasan masyarakat. Jika dicermati hasil perhitungan bahwa dimensi *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *emphaty* (X5) sangat kuat pengaruhnya terhadap kepuasan. Dan Erviana yang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap, hasilnya diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani, Susi dan Sunarto (2014) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Magelang didapatkan hasil kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Magelang termasuk kategori baik dan tingkat kepuasan pasien termasuk kategori puas sehingga ada hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian lain yang dilakukan oleh Alamri, Azlika et al (2015) di Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Manado tentang Hubungan Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pengetahuan dengan Kepuasan Pasien didapatkan hasil sebagian besar pasien merasa mutu pelayanan perawat baik dan pasien merasa puas. Hal ini membuktikan bahwa mutu atau kualitas perawat berhubungan dengan kepuasan pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti terhadap reponden di Wilayah Kerja Puskesmas Ijen Kabupaten Bondowoso dapat diambil kesimpulan terdapat hubungan yang bermakna antara Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Ijen Tahun 2021

DAFTAR PUSTAKA

- Alamri, M. Azlika., et al. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi*, Vol. 4, No. 4, November, hlm 246
- Alfa Sakinata Marhadika. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya. Universitas Airlangga Surabaya
- Ana, Fadilah. (2019). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat STIKES Cendekia Utama Kudus*

- Andriani, Susi & Sunarto. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Magelang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol. 2, No.1, Juni 2009. hlm 75-76
- Dinas Kesehatan Kabupaten Bondowoso. (2021). *Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Bondowoso*. Bondowoso: Dinkes Bondowoso
- Dinas Kesehatan Propinsi Jawa Timur. (2021). *Profil Dinas Kesehatan Propinsi Jawa Timur*. Surabaya: Dinkes Jawa Timur
- DR. H. Mulyadi, Dedi SE., MM., dkk. (2013). Analisis Peran Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Departemen Fasilitas Umum dan Penataan Lingkungan Perum Peruri. *Jurnal Manajemen*.
- dr. M. Hardhantyo PW, : Al Abri et al. Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. *Oman Medical Journal* (2014) Vol. 29, No. 1:3-7. Diakses pada tanggal 18 Maret 2021
- Erna Fitriyanah. (2017). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Unit Rawat Inap Kelas 3 RSUD dr. H. Soewondo Kendal. Semarang: *Jurnal STIKES Telongorejo*
- Heru Herwanto. (2015). Tugas Akhir Program Magister tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan. Universitas Terbuka Jakarta
- Ika Andriyani. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Dalam Lima Dimensi Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo. Surakarta : *Jurnal STIKES Kusuma Husada*
- Irawan, H. (2009). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Kompas. (2021). Diakses melalui laman <https://nasional.kompas.com/read/2021/03/17/12104731/menkes-pandemi-sangat-berdampak-pada-penurunan-layanan-di-puskesmas?page=all>. Diakses pada tanggal 24 Agustus 2021
- Laporan SP2TP, Puskesmas Ijen Kabupaten Bondowoso. (2021)
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat
- Mulyadi. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas. STIK Bina Husada Palembang, Program Studi Kesehatan Masyarakat
- Nanda Amelianny. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Dewantara Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal : Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Universitas Malikussale
- Nurani. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tammerodo Kecamatan Tammerodo Sendana Kabupaten Majene Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia Volume 2 Nomor 3 Juni 2021*. Makassar: STIE Nobel Indonesia
- Okky Erviana. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan

- Pasien Rawat Inap DI RSUD dr. Soewondo kendal. Jurnal Universitas Negeri Semarang
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43. (2019). Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Kemenkes
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 44. 2016. Manajemen Puskesmas. Jakarta: Menkes
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan reformasi Birokrasi Nomor 14. (2017). Pedoman Penyusunan Survei kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Kemenpan RB
- Rahmah Hida Nurriszka. (2011). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan. Program Kesehatan Masyarakat STIKES Hang Tuah Pekanbaru
- Solikhah. (2008). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Ahmad Dahlan. Yogyakarta
- Vivi Nesimnasi. (2016). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. Journal of Community Health Volume 01 Nomor 04, Desember 2019. Fakultas Universitas Nusa Cendana.