

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS YOGYAKARTA

Sri Sularsih Endartiwi

STIKES Surya Global Yogyakarta

Email : tiwinafla2@gmail.com

ABSTRAK

Puskesmas Kotagede I Kodya Yogyakarta dan Puskesmas Bambanglipuro Kabupaten Bantul merupakan pelayanan publik yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di kedua puskesmas tersebut masih memberikan keluhan terkait dengan pelayanan seperti antrean di pendaftaran yang lama, ruang tunggu yang kurang karena pada waktu pasien banyak maka menunggu antreannya harus berdiri. Lama waktu tunggu antara 15 sampai 30 menit. Waktu tunggu di pelayanan farmasi atau obat juga lama kurang lebih 30 menit bahkan bisa sampai 1 jam pada waktu pengunjungnya banyak. Penelitian bertujuan untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas Yogyakarta. Jenis penelitian adalah penelitian survei dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien peserta BPJS Kesehatan yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kotagede I dan Bambanglipuro. Sampel diambil secara quota sampling sebanyak 100 peserta BPJS Kesehatan, dari Puskesmas Kotagede I sebanyak 50 orang dan dari Puskesmas Bambanglipuro Bantul sebanyak 50 orang. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Kotagede I dan Bambanglipuro Bantul pada November 2018. Data dianalisis menggunakan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat dan disajikan dalam bentuk tabel. Hasil nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,04732 dan setelah dikonversikan sebesar 76,183 menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Yogyakarta berada pada kategori “B” atau kinerja unit pelayanan “Baik”. Unsur pelayanan tertinggi adalah unsur keamanan pelayanan yaitu sebesar 3,12 dan yang terendah adalah unsur prosedur pelayanan senilai 2,94. Kesimpulan indeks kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan di puskesmas adalah Baik.

Kata kunci: *Indeks Kepuasan Masyarakat*

ABSTRACT

Kotagede I Health Center, Yogyakarta District, and Bambanglipuro Health Center, Bantul District are public services that provide health services to the surrounding community. People who use health services in both health centers still give some complaints related to the services they receive such as queues at longtime registration, lack of waiting room because when there are many patients waiting for the queue to stand up. In addition, the waiting time at the time of the examination is also approximately 15 to 30 minutes. The waiting time in pharmaceutical or drug services also takes approximately 30 minutes or even up to 1 hour when there are many visitors. This study's objective is to determine the Community Satisfaction Index that utilizes health services in Yogyakarta health centers. This type of research is survey research using quantitative descriptive methods with a cross-sectional research design. The population in this study were all patients participating who use outpatient services at the Kotagede I and Bambanglipuro Health Center. Samples were taken by quota sampling with a total of 100 patients, from the Kotagede I health center as many as 50 people and from the Bambanglipuro Health Center Bantul as many as 50 people. The study was conducted at the Kotagede I and Bambanglipuro Health Center in November 2018. Quantitative data were analyzed using the calculation of the Community Satisfaction Index and presented

in tabular form. The results of the community satisfaction index of 3.04732 and after being converted were 76.183 indicating that the quality of service in the Outpatient Services at the Yogyakarta Public Health Center was in the "B" category or the "Good" service unit performance. The highest service element is obtained service security element that is equal to 3.12 and the lowest is service element worth 2.94.

Keywords: Community Satisfaction Index

1. PENDAHULUAN

Pengguna jasa pelayanan kesehatan menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu di tingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Fungsi puskesmas yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumberdaya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik (Khusnawati, 2010).

Persepsi masyarakat terhadap suatu layanan, merupakan salah satu tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pada akhirnya akan membentuk kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat misalnya hubungan antara puskesmas dengan para pelanggan menjadi harmonis; memberikan dasar yang baik bagi kunjungan ulang; membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi puskesmas; reputasi menjadi baik di mata pelanggan dan keluarga; dan penghasilan meningkat (Sunarsih, 2014).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 25 tahun 2004 kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan kepuasan pasien merupakan upaya yang penting untuk

mengembangkan kualitas layanan kesehatan. Pasien yang puas akan menjadi konsumen yang loyal dan akan memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan bahkan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut kepada kerabatnya (Otani, 2011).

Prinsip pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, yang kemudian membagi 14 unsur. Unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM adalah sebagai berikut: 1) Prosedur pelayanan; 2) Persyaratan pelayanan; 3) Kejelasan petugas pelayanan; 4) Kedisiplinan petugas pelayanan; 5) Tanggung jawab petugas pelayanan; 6) Kemampuan petugas pelayanan; 7) Kecepatan pelayanan; 8) Keadilan dan mendapatkan pelayanan; 9) Kesopanan dan keramahan petugas; 10) Kewajaran biaya pelayanan; 11) Kepastian biaya pelayanan ; 12) Kepastian jadwal pelayanan; 13) Kenyamanan lingkungan; 14) Keamanan pelayanan (Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004).

Menurut Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 68 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengukuran / Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bahwa penyelenggara Pelayanan Publik adalah satuan kerja perangkat daerah/unit kerja di lingkungan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dan/atau Badan Usaha Milik Daerah yang memiliki tugas dan fungsi pelayanan publik sehingga seluruh puskesmas di Daerah Istimewa Yogyakarta sudah melakukan survei kepuasan masyarakat.

Puskesmas merupakan salah satu pelayanan publik, maka diharuskan untuk melakukan survey kepuasan masyarakat. Puskesmas Kotagede I Kodya Yogyakarta dan Puskesmas Bambanglipuro Kabupaten Bantul merupakan pelayanan publik yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di sekitarnya. Masyarakat yang

memanfaatkan pelayanan kesehatan di kedua puskesmas tersebut masih memberikan bebarapa keluhan terkait dengan pelayanan yang mereka terima seperti antrean di pendaftaran yang lama, ruang tunggu yang kurang karena pada waktu pasien banyak maka menunggu antreannya harus berdiri. Di samping itu, waktu tunggu pada waktu pemeriksaan juga lama kurang lebih selama 15 sampai 30 menit. Waktu tunggu di pelayanan farmasi atau obat juga lama kurang lebih 30 menit bahkan bisa sampai 1 jam pada waktu pengunjungnya banyak. Tujuan penelitian adalah menganalisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada pelayanan rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Yogyakarta

2. METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Kotagede I Kodya Yogyakarta dan Puskemas Bambanglipuro Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta pada bulan November 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Peserta BPJS Kesehatan yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan kesehatan di Puskesmas Kotagede I Kodya Yogyakarta dan Puskesmas Bambanglipuro Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. Sampel diambil dengan *quota sampling* yaitu 50 sampel untuk setiap puskesmas. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 orang

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross-sectional*. Data dikumpulkan dengan membagikan kuesioner kepada responden. Penelitian menggunakan kuesioner dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004. Kuesioner terdiri dari pertanyaan yang terkait dengan kualitas dan kepuasan terhadap pelayanan publik. Pertanyaan meliputi 14 unsur.

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

Teknik analisis data menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Penghitungan IKM terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan sebagai berikut:

Memudahkan interpretasi terhadap nilai IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks kepuasan masyarakat} \times 25$$

Tabel 1. Nilai presepsi, interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Sumber: Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004

Nilai persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval Konveksi 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	62,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 1 menampilkan nilai persepsi penilaian kepuasan pelayanan kepada masyarakat menurut Keputusan Menpan Nomor 25 Tahun 2004.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian dilaksanakan di Wilayah Kerja Puskesmas Kotagede I Kodya Yogyakarta dan Puskemas Bambanglipuro Kabupaten Bantul

Daerah Istimewa Yogyakarta. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 responden yang terbagi di Puskesmas

Kotagede I dan Puskesmas Bambanglipuro masing-masing berjumlah 50 orang.

Tabel 2 Karakteristik Responden Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Yogyakarta Tahun 2018

No	Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	42	42%
	b. Perempuan	58	58%
	Jumlah	100	100%
2	Umur		
	a. ≤ 55 tahun	67	67%
	b. > 55 tahun	33	33%
	Jumlah	100	100%
3	Pendidikan		
	a. Tamat SD	11	11%
	b. Tamat SMP	27	27%
	c. SMA/SMK	52	52%
	d. D3/S1	10	10%
	Jumlah	100	100%
4	Pekerjaan		
	a. Ibu rumah Tangga	29	29%
	b. Tani/ Buruh	31	31%
	c. Wiraswasta	15	15%
	d. Karyawan Swasta	12	12%
	e. PNS	5	5%
	f. Pensiunan PNS	1	1%
	g. Pelajar/Mahasiswa	7	7%
	Jumlah	100	100%

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa responden sebanyak 58 orang (58%) berjenis kelamin perempuan dan sisanya sebanyak 42 orang (48%) berjenis kelamin laki-laki. Responden penelitian ini sebesar 67% berumur ≤ 55 tahun dan sisanya sebesar 33% berumur > 55 tahun. Pendidikan responden sebagian besar adalah SMA/SMK yaitu sebanyak 52 orang (52%) dan yang terendah adalah berpendidikan D3/S1 sebanyak 10 orang (10%). Pekerjaan responden pada penelitian ini paling banyak adalah tani/buruh yakni berjumlah 31 orang (31%) dan yang paling sedikit adalah dengan pekerjaan pensiunan PNS yang berjumlah 1 orang (1%).

Hasil dari penelitian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Rawat Jalan

Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Yogyakarta Tahun 2018 adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil nilai indeks kepuasan masyarakat dapat dilakukan kategorisasi mutu pelayanan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan rawat jalan di puskesmas Yogyakarta. Penilaian ini mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 dengan tabel sebagai berikut:

Setiap unsur telah dianalisis, maka dilakukan tabulating untuk memudahkan menganalisis data keseluruhan indikator. Tabulasi dilakukan dengan mendata Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan dan NRR tertimbang. Berikut ini hasil perhitungannya:

Tabel 3 Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur Pelayanan, NRR Tertimbang, Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Yogyakarta

No	Unsur Pelayanan	NRR	NRR Tertimbang
1	Prosedur pelayanan	2,94	0,20874
2	Persyaratan pelayanan	3,07	0,21797
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,03	0,21513
4	Kedisiplinan petugas pelayanan,	3,07	0,21797
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,02	0,21442
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,08	0,2868
7	Kecepatan pelayanan	3,02	0,21442
8	Keadilan dan mendapatkan pelayanan,	3,09	0,21939
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,09	0,21939
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,11	0,22081
11	Kepastian biaya pelayanan	3,1	0,2201
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,08	0,21868
13	Kenyamanan lingkungan	3,1	0,2201
14	Keamanan pelayanan	3,12	0,22152
	Jumlah	42,92	3,04732

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, maka hasil penilaian rata-rata tertimbang tersebut harus dikoneversikan pada nilai dasar 25. Indeks Kepuasan Masyarakat = $3,04732 \times 25$ = 76,183

Berdasarkan tabel 3 diperoleh hasil jumlah nilai rata-rata dari semua unsur pelayanan sebesar 42,92 dengan jumlah nilai rata-rata tertimbang sebesar 3,04732. Hasil konversi menunjukkan nilai IKM di Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 76,183.

Hasil konversi nilai indeks kepuasan masyarakat di Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 76,183. Berdasarkan kategori mutu pelayanan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta termasuk ke dalam mutu pelayanan “B” atau BAIK.

Data kemudian dianalisis dan dicari hasil rata-ratanya untuk menganalisis kualitas dari kinerja setiap indikator. Setelah semua indikator diukur kemudian total skor keseluruhan dari 14 indikator yang ada dalam penelitian ini dicari rata-ratanya untuk menentukan indeks kepuasan masyarakat. Berikut ini perhitungan nilai rata-rata per unsur dan analisis kinerja setiap indicator tergambar dalam tabel 4.

Dari total 14 unsur pelayanan, menunjukkan bahwa kinerja pelayanan baik. Nilai tertinggi unsur pelayanan yaitu pada unsur keamanan pelayanan dengan NRR sebesar 3,12 sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah adalah unsur prosedur pelayanan dengan nilai NRR yaitu 2,95.

Tabel 4 Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur Pelayanan, Nilai Mutu Pelayanan dan Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Yogyakarta tahun 2018

No	Unsur Pelayanan	NRR	Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja
1	Prosedur pelayanan	2,94	73,5	B	Baik
2	Persyaratan pelayanan	3,07	76,75	B	Baik
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,03	75,75	B	Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan,	3,07	76,75	B	Baik

5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,02	75,50	B	Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,08	77,00	B	Baik
7	Kecepatan pelayanan	3,02	75,50	B	Baik
8	Keadilan dan mendapatkan pelayanan,	3,09	77,25	B	Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,09	77,25	B	Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,11	77,75	B	Baik
11	Kepastian biaya pelayanan	3,1	77,50	B	Baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,08	77,00	B	Baik
13	Kenyamanan lingkungan	3,1	77,50	B	Baik
14	Keamanan pelayanan	3,12	78,00	B	Baik

Seluruh nilai per unsur memiliki kualitas pelayanan yang baik. Dari total 14 unsur pelayanan, seluruhnya dikatakan bahwa kinerja pelayanan baik. Nilai tertinggi unsur pelayanan yaitu pada unsur keamanan pelayanan dengan NRR sebesar 3,12 sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah adalah unsur prosedur pelayanan dengan nilai NRR yaitu 2,95. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan paling tinggi terdapat pada keamanan pelayanan yang diberikan oleh petugas di puskesmas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peserta BPJS Kesehatan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Kotagede I Kodya Yogyakarta maupun Puskesmas Bambanglipuro Kabupaten Bantul sudah merasa keamanannya terjamin. Selain itu, mereka juga sudah memberikan kepercayaan kepada petugas kesehatan bahwa mereka dapat memberikan pelayanan yang baik.

Kepuasan paling rendah terletak pada prosedur pelayanan, dalam hal ini prosedur di dalam pelayanan masih banyak yang dirasakan berbelit-belit dengan ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat merasa belum puas dengan hal tersebut. Kepuasan masyarakat atau pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh

penyedia pelayanan rawat jalan puskesmas di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Pihak puskesmas harus memberikan perhatian yang lebih terkait prosedur pelayanan yang diberikan kepada pasien. Prosedur pelayanan yang dikeluhkan oleh pasien adalah terkait pengurusan surat rujukan. Kondisi ini dikarenakan pasien harus mengantri lama lebih dari 30 menit, dan harus melewati beberapa pemeriksaan terlebih dahulu yang kadang membuat pasien menjadi ribet.

Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah kesederhanaan. Kesederhanaan dalam hal ini mencakup prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Berdasarkan perhitungan indeks kepuasan masyarakat di Pelayanan Rawat Jalan puskesmas di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan nilai sebesar 76,183 dan setelah dikonversikan menunjukkan bahwa mutu pelayanannya berada pada kategori “B” atau kinerja unit pelayanan adalah baik. Penentuan kategori tersebut berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004. Untuk itu, penyedia jasa pelayanan kesehatan perlu meningkatkan pelayanan dari baik menjadi sangat

baik. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja unit layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2013).

Kepuasan pelanggan/konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan (Sukamti, 2015).

Menurut Bustami (2011) terdapat dimensi mutu yang harus diperhatikan dalam pelayanan meliputi ketepatan waktu pelayanan, misalnya waktu tunggu pasien, waktu pelaksanaan (proses) pelayanan; akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab; kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan, atribut pendukung pelayanan lainnya seperti lingkungan, fasilitas AC, dan sebagainya.

4. KESIMPULAN

Hasil nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 3,04732 dan setelah dikonversikan sebesar 76,183 menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Yogyakarta berada pada kategori “B” atau kinerja unit pelayanan BAIK. Unsur pelayanan tertinggi diperoleh unsur keamanan pelayanan yaitu sebesar 3.12 dan yang terendah adalah unsur prosedur pelayanan senilai 2,94.

5. SARAN

- a. Bagi Puskesmas Kotagede I dan Bambanglipuro

Melakukan perbaikan pada unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM terendah yaitu prosedur pelayanan dengan membudayakan memberikan informasi yang terbaru terkait pelayanan kesehatan.

- b. Bagi Peserta BPJS Kesehatan
Pasien selalu mencari informasi terkait pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan dan memberikan kritik maupun saran terhadap pelayanan rawat jalan sehingga puskesmas dapat terus meningkatkan kualitas pelayannya.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya
Melakukan penelitian lanjutan terkait perbedaan IKM antar puskesmas.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

STIKES Surya Global Yogyakarta atas dana penelitian untuk melakukan penelitian ini.

REFERENSI

- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. PT Gelora Aksara Pratama: Erlangga.
- Daryanto; Ismanto, Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gava Media.
- Departemen Kesehatan RI. 2000. *Pedoman Kerja Puskesmas*. Jilid I,II,III, dan IV. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Khusnawati. 2010. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Machfoedz, Mahmud. 2010. *Komunikasi Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Cakra Ilmu.
- Nimalathanan, Balasundaram. 2012. *Job Satisfaction and Employee's Work Performance: A Case Study of People's Bank in Jaffna Peninsula, Sri Lanka*.
<http://ideas.repec.org/a/aio/mannar/vviii/2010is1ps43-s47.html> Diakses tanggal 18 Maret 2019.

- Nurba, E. 2012. Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan. *Jurnal EKSIS Vol.8 No.2 Agustus 2012*.
- Otani K, Herrmann PA, Kurz RS. 2011. Improving Patient Satisfaction in Hospital Care Settings. *Health Serv Manage Ras 2011 Nov, 24(4): 163-169*.
- Pohan, S. Iimbolo. 2013. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar, Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran.
- Putra, Rizki Eka. 2011. Indeks Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam. *Jurnal Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi*. Universitas Riau Kepulauan.
- Sukamti, Sri. 2015. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Publik di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga. *Jurnal Alumni STIE AMA: Salatiga*.
- Sunarsih. 2016. Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang. <http://poltekkes-tjk.ac.id/ejurnal/index.php/JK/article/view/42>. Diakses pada tanggal 10 Maret 2019.