

**Analisa Kepuasan Masyarakat Pengguna Bpjs Mengenai Pelayanan Publik  
Di Puskesmas Lansot Kota Tomohon Tahun 2022**

Oleh:  
**Yanna Maria Kawuwung<sup>1</sup>**  
**Neni Kumayas<sup>2</sup>**  
**Fanley Pangemanan<sup>3</sup>**

***Abstrak***

Penelitian Tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Lansot Tomohon yang dinilai dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 79,55 yang berada pada interval 62,51-81,25 dan berada pada kategori Baik. Tingkat mutu pelayanan publik di Puskesmas Lansot dipersepsikan oleh masyarakat penggunaanya dalam posisi Baik dalam semua unsur pelayanan (14 unsur pelayanan). Adanya beberapa unsur yang memiliki nilai lebih rendah daripada unsur lainnya merupakan faktor penghambat yang perlu ditingkatkan lagi seperti unsur: prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan, sedangkan ada beberapa unsur yang merupakan faktor pendukung yang perlu dipertahankan seperti unsur: kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, keamanan, kewajaran biaya dan tanggung jawab petugas pelayanan.

**Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Pengguna BPJS, Pelayanan Publik, Puskesmas**

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>3</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan manusia yang utama dan menjadi prioritas yang mendasar bagi kehidupan. Pelaksanaan pembangunan dibidang kesehatan melibatkan seluruh warga masyarakat Indonesia. Pembangunan dibidang kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional, pemerintah sebagai institusi tertinggi yang bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan harus pula memenuhi kewajiban dalam penyediaan sarana pelayanan kesehatan. Hal tersebut dapat dimengerti karena pembangunan kesehatan mempunyai hubungan yang dinamis dengan sektor lainnya.

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.

Dalam Undang-Undang Nomor 23/1992 tentang kesehatan, ditetapkan bahwa setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Kekuasaan dalam pelayanan kesehatan terletak pada pemerintah pusat dan daerah, dan pada golongan

sosial atas yang mempunyai wewenang menetapkan pilihan atas alternatif pelayanan kesehatan.

Upaya-upaya yang dilakukan Pemerintah untuk mengatasi persoalan pelayanan kesehatan diantaranya adalah dengan membuat regulasi yang salah satunya Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Selain itu dalam rangka pemerataan pelayan kesehatan, pemerintah mulai menggalakkan program-program yang diarahkan kepada masyarakat kurang mampu sehingga semua masyarakat dapat menikmati pelayanan kesehatan secara adil dan merata.

Salah satu program pelayanan kesehatan yang dapat dinikmati oleh masyarakat miskin yaitu Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Jamkesmas adalah sebuah program asuransi kesehatan untuk warga Indonesia, program ini dijalankan oleh Departemen Kesehatan sejak tahun 2004. Kemudian pada 1 Januari 2014 untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS), berdasarkan amanat UU. No 24/2011 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan diresmikan dan dijalankan oleh Departemen Kesehatan. Kemudian BPJS diturunkan oleh pusat ke daerah di bawah naungan Bupati turun ke kecamatan dan ke desa kemudian masyarakat.

Kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator yang dapat menilai mutu pelayanan publik terkait Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan pelayanan publik dalam memberikan

pelayanan kesehatan yang bermutu. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu bahwa “tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal”.

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. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama. 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.

Berdasarkan wawancara awal peneliti dengan beberapa masyarakat pengguna BPJS ditemukan beberapa hal menyangkut kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya kesehatan dimana mereka mengungkapkan antara lain: regulasi BPJS yang menyulitkan dengan dokumen-dokumen yang sulit didapatkan seperti surat rujukan, kurang ramahnya petugas, pelayanan yang lambat dan kurangnya informasi tentang BPJS itu sendiri.

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 kinerja pelayanan yang tinggi yang sesuai dengan SOP.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik meneliti kepuasan masyarakat pengguna BPJS mengenai pelayanan publik di Puskesmas Lansot Kota Tomohon tahun 2022.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan secara offline dan online di wilayah kerja Puskesmas Lansot Kota Tomohon, dilaksanakan pada bulan Mei-Juni 2022. 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 Puskesmas Lansot Kota Tomohon tahun 2021. 2). Mutu pelayanan publik di Puskesmas Lansot Kota Tomohon tahun 2021. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : metode observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), dokumentasi dan kuisioner (angket), 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.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Prosedur pelayanan sangat mudah terhitung sebanyak 23%, mudah 68%, kurang mudah 4% dan tidak mudah sebesar 5%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa 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.

Persyaratan pelayanan sangat sesuai sebanyak 21%, sesuai 71%, dan kurang sesuai 7%. 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.

Kejelasan petugas pelayanan sangat jelas sebanyak 31%, jelas 65%, kurang jelas 3% dan tidak jelas sebanyak 1%. 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 petugas pelayanan memberikan pedoman yang jelas bagi pasien ataupun keluarganya untuk dapat berkomunikasi mengenai kondisi kesehatannya.

Kedisiplinan petugas pelayanan sangat disiplin sebanyak 26%, disiplin 62%, dan kurang disiplin sebesar 5%. Kedisiplinan petugas pelayanan yang baik di Puskesmas Lansot 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.

Tanggung jawab petugas pelayanan sangat bertanggung jawab sebanyak 32%, bertanggung jawab

66%, dan kurang bertanggung jawab sebesar 2%. Bila dilihat dari tingkat tanggung jawab petugas pelayanan, sebagian besar responden menyatakan petugas bertanggung jawab, hal ini penting mengingat tanggung jawab pelayanan akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan yang berkualitas.

Kemampuan petugas pelayanan sangat mampu sebanyak 40%, mampu 57%, dan kurang mampu sebesar 3%. 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 responden sebanyak 3% yang menyatakan ada petugas yang kurang mampu melakukan tugas pelayanan, hal ini dapat disebabkan adanya beberapa petugas yang memang kondisi fisik yang sudah menurun sejalan dengan usia karena para petugas karena memang sudah mengabdikan cukup lama.

Kecepatan pelayanan sangat cepat sebanyak 18%, cepat 77%, dan kurang cepat sebesar 5%. 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.

Keadilan memperoleh pelayanan sangat adil sebanyak 17%, adil 77%, dan kurang adil sebesar 6%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat adalah sama tanpa membedakan status mereka, apakah dari warga mampu ataupun tidak mampu ataupun pengguna BPJS mandiri atau bersubsidi. 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.

Kesopanan dan keramahan petugas sangat sopan dan ramah sebanyak 36%, sopan dan ramah 62%, dan kurang sopan dan ramah sebesar 2%. 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.

Kewajaran biaya pelayanan sangat wajar sebanyak 32%, wajar 67%, dan kurang wajar sebesar 1%. 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, laboratorium maka akan dikenakan biaya sesuai dengan

ketentuan yang berlaku. Kebebasan dari kewajiban membayar hanya berlaku bagi masyarakat tidak mampu dengan menunjukkan kartu KIS, Jamkesmas, BPJS atau pengantar dari RT/RW dan Kelurahan.

Kepastian biaya pelayanan selalu sesuai sebanyak 39%, banyak sesuai 42%, dan kadang-kadang sesuai sebesar 2%. 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 Lansot.

Kepastian jadwal pelayanan pelayanan selalu tepat sebanyak 47%, banyak tepatnya 47%, dan kadang-kadang tepat sebesar 23%. 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.

Kenyamanan lingkungan sangat nyaman sebanyak 33%, nyaman 63%, dan kurang nyaman sebesar 4%. 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. Hal menarik juga Puskesmas Lansot dilengkapi dengan taman

bermain bagi anak-anak sehingga membuat anak-anak merasa senang dan nyaman ketika berkunjung ke Puskesmas Lansot.

Keamanan pelayanan sangat aman sebanyak 33%, aman 66%, dan kurang aman sebesar 1%.

Berdasarkan perhitungan-perhitungan tersebut menunjukkan dari ke 14 indikator penilaian IKM Puskesmas Lansot semua dikategorikan baik, dengan nilai rata-rata IKM semua unsur pelayanan 3.21 yang dikonversikan B (baik). Hal ini menunjukkan penilaian masyarakat terhadap semua unsur pelayanan yang diterima di Puskesmas Lansot menurut masyarakat umumnya baik. Sedangkan untuk Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Lansot didapatkan nilai 79.55. Dengan angka indeks tersebut, maka kinerja UPTD Puskesmas berada dalam mutu pelayanan posisi B dengan kategori Baik, dengan angka indeks 79,55 berada dalam interval 62,51-81,25.

Setelah menganalisis indikator-indikator kinerja di atas, berikut ini akan dianalisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas pelayanan di Puskesmas Lansot Kota Tomohon tahun 2022 secara keseluruhan. Analisis ini dapat dilakukan dengan cara menghitung nilai indeks dari unit pelayanan kinerja secara keseluruhan, adapun nilai indeks dapat diperoleh dengan cara mengalikan masing-masing nilai rata-rata unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang. Berdasarkan data dalam tabel 4.16 maka nilai indeks secara keseluruhan diperoleh angka indeks sebesar 3.18. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai penimbang =  $3.18 \times 25 = 79.55,41$

- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan Bagus.

Berdasarkan perhitungan di atas, secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan di Puskesmas Lansot Kota Tomohon Tahun 2022 dapat dikatakan dalam kondisi yang baik, namun perlu digarisbawahi bahwa kualitas pelayanan masih “harus ditingkatkan” karena masih ada beberapa indikator yang indeksnya menunjukkan kinerja yang baik akan tetapi nilai masih rendah dibandingkan dengan indikator yang lain. Dari 14 indikator yang diteliti ada 11 indikator dengan kategori pelayanan yang baik dan mampu memuaskan pengguna jasa sedangkan 3 indikator lainnya masuk dalam kategori yang memiliki nilai lebih rendah sehingga perlu adanya pembenahan dalam hal pelayanan. Sebelas indikator yang masuk dalam kategori baik adalah : Persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan. Sedangkan 3 indikator dalam kategori tidak baik adalah : kecepatan pelayanan, prosedur pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan.

Berkaitan dengan hasil penelitian ini tentunya harapan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan dapat diperhatikan terlebih pada 3 unsur yang memiliki nilai lebih rendah dibanding unsur-unsur yang lain. Unsur-unsur ini harus mendapat perhatian yang lebih dari manager Puskesmas Lansot sehingga kinerja lebih ditingkatkan sehingga memenuhi kepuasan pengguna jasa

layanan kesehatan dalam hal ini masyarakat umum.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

1. Tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Lansot Tomohon yang dinilai dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 79,55 yang berada pada interval 62,51-81,25 dan berada pada kategori Baik.
2. Tingkat mutu pelayanan publik di Puskesmas Lansot dipersepsikan oleh masyarakat penggunaanya dalam posisi Baik dalam semua unsur 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: prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan, sedangkan ada beberapa unsur yang merupakan faktor pendukung yang perlu dipertahankan seperti unsur: kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, keamanan, kewajaran biaya dan tanggung jawab petugas pelayanan.

### **Saran**

1. Bagi peneliti selanjutnya untuk dapat meneliti faktor-faktor penghalang rendahnya Indeks Kualitas Mutu dalam pelayanan publik.
2. Bagi *stakeholder* pelayanan kesehatan senantiasa memberikan jasa pelayanan yang profesional sesuai keahliannya dan meningkatkan setiap unsur pelayanan sehingga tercapai mutu

pelayanan yang sangat baik yang berdampak pada kepuasan pengguna jasa layanan kesehatan.

#### 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, Tamtiari, 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.
- Fredrik Mote. 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang*. Internet. <https://core.ac.uk/download/pdf/11723073.pdf>. Diakses Tanggal 15 Maret 2022.
- 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*
- Slamet Hariyanto, 2017. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Publik di Kantor UPTD 23 Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Internet. Diakses Tanggal 26 November 2021.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*.
- Klaudia Moniung, Marthen Kimbal, Fanley Pangemanan. *Kualitas Pelayanan Publik Poli Anak Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara*. <https://garuda.kemdikbud.go.id/journal/view/5797?page=101> JURNAL EKSEKUTIF Vol 2, No 5 (2020): Prodi II. Pemerintahan . *Publisher* : Sam Ratulangi University. Diakses Tanggal 15 Maret 2022.
- Kotler,P, 1999. *Marketing Manajement*, Jakarta, Prenhalindo.
- Lexi J., 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

- Mansur, T, 2008, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe. Tesis. Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara.
- Moenir, 2002, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara Moleong,
- Mote, F, 2008, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang, Tesis, Universitas Diponegoro Semarang. Internet. Diakses Tanggal 26 November 2021.
- Muninjaya, G.A, 2004, Manajemen Kesehatan, Edisi 2, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Parasuraman A, Valarie A Zeithaml & Leonard L. Berry, 1988," Reassessment of ExpectationAs A Comparison Standart In Measuring Servive Quality: Implications For Futher Research", Journal Of Marketing, Vol 58
- Rahayu, Amy Y.S. 1997. Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality Servqual), dalam Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Skelcher, 1992, Managing For Service Quality, Longman Group, U.K.Lpd, London.
- Slamet Hariyanto. 2017. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Uptd Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung. Internet. [file:///C:/Users/user/Downloads/103Article%20Text-196-1-10-20180327%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/103Article%20Text-196-1-10-20180327%20(2).pdf). Diakses Tanggal 15 Maret 2022
- Sudarmayanti, 2010, Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja, Mandar Maju, Bandung. Stoner, 1996, Manajemen. Jilid 1, PT. Bhuana Ilmu Populer, Jakarta.
- Tjiptono, F, 2000, Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- 2001, Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQM), Penerbit Andi, Yogyakarta. ,
- 1997, Strategi Pemasaran, Penerbit Andi, Yogyakarta.