

ANALISIS INDEKS KEPUASAN PASIEN KOMPLEMENTER TERHADAP PELAYANAN DI UPTD PUSKESMAS KABUPATEN BANYUASIN

Romliyadi

Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada Palembang
email: romliyadi2013@gmail.com

Abstract

Along with advances in technology and community demands in terms of services, public service delivery units are required to meet community expectations in providing services. It is felt that public services provided by government officials currently do not meet community expectations. Objective: To find out the analysis of the Complementary Patient Satisfaction Index in health services. This research uses quantitative descriptive analysis, data processing and sampling based purely on PERMENPAN No. 14 of 2017. The sample was taken by accidental sampling. The research period is February - May 2023. The sample was 152 respondents. Characteristics of the respondents: 80.3% were early adults 26-35 years old, the majority gender was female 74.3%, education 74.3% was high school and self-employed work was 57.3%. The lowest average value for the element of speed of time in service is 3.02 with poor performance, while the highest value is 3.27 for the element of ease of service procedures. The satisfaction index value is where the weighted average value is 3.088, then converted to a base value of 25, the index value is 77.2, service quality B, service care unit performance is Good.

Keywords: *Satisfaction Index, complementary patients, service*

Abstrak

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan public yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Diketahui analisis indeks kepuasan Pasien Komplementer dalam pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, pengolahan data dan pengambilan sampel murni berpedoman menurut PERMENPAN No 14 tahun 2017. sampel diambil accidental sampling. Periode penelitian adalah Februari - Mei 2023. Dengan jumlah sampel 152 responden. Karakteristik responden 80,3% berumur dewasa awal 26-35 tahun, jenis kelamin terbanyak perempuan 74,3%, pendidikan 74,3% sekolah menengah atas adapun pekerjaan wiraswasta 57,3%. nilai rata-rata terendah unsur kecepatan waktu dalam pelayanan sebesar 3,02 dengan kinerja kurang baik, sedangkan nilai tertinggi 3,27 pada unsur kemudahan prosedur pelayanan. Nilai indeks kepuasan dimana nilai rata-rata tertimbang 3,088 kemudian di konversi dengan nilai dasar 25 didapat nilai indeks 77,2 mutu pelayanan B kinerja unit pelayananan Baik.

Kata Kunci: *Indeks Kepuasan, pasien komplementer, Pelayanan*

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik

dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan

masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan (Permenpan, 2017).

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun dan salah satu dari bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat (KEMENPAN, 2004).

Setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Karena itu setiap individu berhak memperoleh perlindungan kesehatan dan negara berkewajiban untuk mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi masyarakat. Begitu pula, setiap kegiatan dalam upaya untuk memelihara dan meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam rangka pembentukan sumber daya manusia Indonesia, serta peningkatan kesehatan dan daya saing bangsa bagi pembangunan nasional (Pemerintah Indonesia, 2011)

Kepuasan Pasien merupakan pendapat serta penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas bila kinerja pelayanan yang diberikan sesuai harapannya

atau bahkan melebihi harapannya (Permenkes, 2022).

Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi akan berdampak pada perubahan dalam pelayanan kesehatan. Di satu pihak mendatangkan banyak keuntungan, yaitu meningkatnya mutu pelayanan yang dapat dilihat dari indikator menurunnya angka kesakitan, kecacatan, kematian serta meningkatnya usia harapan hidup rata-rata. Perubahan sifat pelayanan kesehatan mungkin bertambah nyata, ketika diketahui bahwa saat ini telah banyak di pergunakan berbagai alat kedokteran canggih yang dirasakan (Mubarak, 2009).

Hasil penelitian Darham (2021) indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas lubuk Lada Kabupaten Bungo dimana hasil di dapat dari total unsure pelayanan public dengan angka indeks 74 dengan di konversi menurut table PERMENPAN 2017 bahwa mutu pelayanan C dengan kinerja pelayanan kurang baik.

Dari uraian diatas maka peneliti tertarik mengambil judul penelitian Analisis indeks kepuasan pasien Komplementer terhadap pelayanan di UPTD Puskesmas Kab. Banyuasin.

2. METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dimana dimulai dengan mengumpulkan data, menganalisis data dan menginterpretasikan (Suryanan, 2010). Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien yang datang ke Puskesmas. Sampel menggunakan accidental sampling, dimana sampel diambil berdasarkan kebetulan. Besesaran sampel dan polulasi dalam penelitian ini murni mengambil rumus menurut PERMENPAN tahun 2017 dengan merujuk kepada table Krejcie and Morgan dari total populasi 250 maka sampel penelitian 152 sampel. Selanjutnya pengolahan data murni menggunakan cara analisis univariat berpedoman kepada pengolahan data menurut PERMENPAN No 14 tahun 2017.

Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini dengan kriteria responden yaitu responden komunikatif, kooperatif, bersedia menjadi responden, dan tercatat sebagai pasien komplementer. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Februari sampai Mei 2024

Teknik Pengolahan data

Sebelum olah data dilakukan terlebih dahulu pengecekan kelengkapan isi kuwisioner kemudian dilakukan pengolahan data yang murni berpedoman pengolahan data menurut PERMENPAN No 14 th 2017 tentang pedoman umum penyusunan survei kepuasan masyarakat unit pelayanan penyelenggara pelayanan publik. Tahapan pengolahan data adalah sebagai berikut:

Menghitung nilai Rata-rata (NRR) tiap unsur ditetapkan dengan rumus sebagai berikut

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Menghitung nilai penimbang atau bobot yang akan digunakan untuk seluruh unsur dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk mengelola nilai SKM di gunakan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

SKM unit pelayanan didapatkan dari penjumlahan NRR tertimbang tiap unsur yang lebih mudah untuk diinterpretasikan kemudian konversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

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

Setelah mengetahui nilai NRR dan SKM adalah melakukan interpretasi terhadap hasil NRR dan SKM.

Berikut tabel yang menggambarkan interpretasi nilai NRR dan SKM berdasarkan komponen PERMENPAN Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan: hasil NRR dan SKM. Berikut tabel yang menggambarkan interpretasi nilai NRR dan SKM berdasarkan komponen PERMENPAN Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan survei kepuasan:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

3. HASIL

Analisa Univariat

Uji analisis statistik distribusi frekuensi karakteristik responden dalam pelayanan di Puskesmas sebagai berikut:

- Hasil analisis Karakteristik responden (umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan) indeks kepuasan pasien komplementer terhadap pelayanan di UPTD Puskesmas sebagai berikut:**

Tabel 2. Karakteristik (umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan) indeks kepuasan pasien komplementer terhadap pelayanan di UPTD Puskesmas tahun 2024 (n=152)

No	Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persen (%)
1	Umur	Remaja akhir 17-25 tahun	0	0
		Dewasa awal 26-35 tahun	122	80,3
		Dewasa akhir 36-45 tahun	28	18,4
		Lansia 46-55 tahun	2	1,3
2	Jenis kelamin	1. Laki-Laki	39	25,7
		2. Perempuan	113	74,3
3	Pendidikan	1. Sekolah Dasar	3	2
		2. Sekolah Menengah Pertama	15	9,9
		3. Sekolah menengah Atas	113	74,3
		4. Diploma	7	4,6
		5. Sarjana	14	9,2
4	Pekerjaan	1. Pegawai pemerintah	4	2,6
		2. Pegawai Swasta	61	40,1
		3. Wiraswasta	87	57,3

Dari tabel di atas dapat diinterpretasikan bahwa karakteristik dari total 152 responden yaitu angka terbanyak 80,3% berumur dewasa awal 26-35 tahun, sedangkan jenis kelamin terbanyak perempuan 74,3%, selanjutnya pendidikan terbanyak 74,3% sekolah menengah atas adapun pekerjaan terbanyak wiraswasta 57,3%

b. Diketahui gambaran indeks kepuasan pasien komplementer per unsur pelayanan terhadap pelayanan di UPTD Puskesmas.

Pengolahan data pada variabel ini melihat nilai rata-rata ke Sembilan unsur dalam kinerja unit pelayanan terhadap pelayanan kepada pasien Komplementer. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Nilai Mutu PerUnsur Indeks kepuasan pasien komplementer terhadap kinerja unit Pelayanan di UPTD Puskesmas tahun 2024

No	Unsur pelayanan	Nilai rata-rata per Unsur	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan Pelayanan	3,243	B	Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,27	B	Baik
3	Kecepatan waktu dalam Pelayanan	3,02	C	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tariff	3,07	B	Baik
5	Kesesuaian produk tercantum dg yg diberikan	3,07	B	Baik
6	Kopetensi/Kemampuan Petugas	3,1	B	Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,078	B	Baik
8	Penangan pengaduan,saran dan masukan	3,09	B	Baik
9	Kualitas sarana dan prasarana	3,18	B	Baik

Dari tabel di atas dapat diinterpretasikan bahwa dari Sembilan unsur pelayanan terdapat nilai rata-rata yang paling rendah pada unsur kecepatan waktu dalam pelayanan dengan nilai rata-rata perunsur pelayanan sebesar 3,02 dengan kinerja kurang baik. Sedangkan nilai tertinggi rata-rata unsur pelayanan 3,27 terdapat pada unsur kemudahan prosedur pelayanan dimana persepsikan pasien komplementer terhadap pelayanan dengan kinerja pelayanan baik.

c. Indeks kepuasan pasien Komplementer terhadap pelayanan di UPTD Puskesmas

Adapun untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. Indeks kepuasan pasien Komplementer terhadap pelayanan di UPTD Puskesmas tahun 2024

No	Unsur pelayanan	Nilai rata-rata per Unsur	Nilai rata-rata Tertimbang
1	Persyaratan Pelayanan	3,243	0,356
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,27	0,359
3	Kecepatan waktu dalam Pelayanan	3,02	0,332
4	Kewajaran biaya/tariff	3,07	0,337
5	Kesesuaian produk tercantum dg yg diberikan	3,07	0,337

No	Unsur pelayanan	Nilai rata-rata per Unsur	Nilai rata-rata Tertimbang
6	Kopetensi/Kemampuan Petugas	3,1	0,341
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,078	0,338
8	Penangan pengaduan,saran dan masukan	3,09	0,339
9	Kualitas sarana dan prasarana	3,18	0,349
Jumlah NRR IKM Tertimbang			3,088
Jumlah NRR Tertimbang x 25			77,2

Dari tabel tersebut di atas dapat di jelaskan bahwa indeks kepuasan pasien komplementer dari total Sembilan unsure pelayanan terhadap pelayananan di Puskesmas dari,total rata rara nilai tertimbang 3,088 kemudian di konversi dengan nilai dasar 25 yang telah di tetapkan maka didapatlah nilai indeks 77,2 dengan merujuk ke tabel nilai interval konversi mutu pelayanan menurut PERMENPAN tahun 2017 maka pelayanan yang dilakukan didapatkan dengan mutu B serta kinerja pelayananan Baik

4. PEMBAHASAN

a. Karakteristik responden (umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan) indeks kepuasan pasien komplementer terhadap pelayanan di Puskesmas.

Dari tabel di atas dapat di interprestasikan bahwa karakteristik dari total 152 responden yaitu angka terbanyak 80,3% berumur dewasa awal 26-35 tahun, sedangkan jenis kelamin terbanyak perempuan 74,3%, selanjutnya pendidikan terbanyak 74,3% sekolah menengah atas adapun pekerjaan terbanyak wiraswasta 57,3%.

Gender dimana perbedaan biologis antara laki-laki dan perempuan berkaitan dengan organ reproduksi dan fungsinya, (Azisah, 2016). Pendidikan adalah suatu proses mengubah sikap dan prilaku seseorang atau sekelompok orang agar menjadi pandai berfikir serta dewasa dalam pengajaran dan pelatihan serta proses perubahan serta metode pembelajaran, (Hidayat, 2019). Setiap orang mengalami penuaan, namun penuaan setiap individu berbeda-beda tergantung pada factor

keturunan, stressor lingkungan serta bnyak factor lainnya, (Stanley, 2006).

Terkait dengan pendidikan, gender berarti tingkat buta huruf lebih tinggi di kalangan perempuan, dengan kondisi seperti ini berarti terdapat perbedaan yang nyata antara kedua jenis kelamin serta tidak ada kesetaraan antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Salahsatu alasannya adalah adanya anggapan bahwa perempuan dalam pendidikan tidak perlu bersekolah sampai menengah (Anwar, 2013). Setiap orang akan mengalami penuaan tetapi penuaan pada setiap individu akan berbeda bergantung faktor herediter, stresor lingkungan, dan sejumlah faktor lainnya. (Yuliani, 2023)

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Nesimnasi (2019) dimana karakteristik responden berjenis kelamin 71% perempuan, umur 30% berusia 17-25 tahun, pendidikan 51% sekolah menengah atas, pekerjaan 48% sebagai Ibu rumah tangga. menurut Heldawati (2022) jenis kelamin 60% perempuan, usia 47% umur 21-35 tahun, pendidikan 43% sekolah menengah atas, pekerjaan 32% buruh. Fadly (2021) jenis kelamin terbanyak perempuan 66,7%, pendidikan 42% sekolah menengah atas, sedangkan pekerjaan terbanyak Ibu rumah tangga 46,9%. Hidayat (2022) umur terbanyak 25,1% 36-45 tahun, jenis kelamin terbanyak perempuan 68,2%, pekerjaan 83% ibu rumah tangga. Setiyanto (2019) jenis kelamin terbanyak 65,81% perempuan, sekolah menengah atas 52, 90%, pekerjaan 41,94% pensiunan/tidak bekerja.

Dari hasil penelitian, Teori dan penelitian terkait peneliti berasumsi bahwa karakteristik responden berjenis kelamin perempuan terbanyak karena identiknya yang lebih sensitive para kaum wanita dengan merasakan sentuhan layanan yang diberikan sebab wanita lebih mengedepankan perasaan, sedangkan pada pendidikan sekolah menengah keatas yang terbanyak dimana pada tarap pendidikan ini mereka suda dapat membedakan pelayanan yang baik dan yang buruk serta terbanyak pada usia awal karena pada usia ini orang pandai menganalisis dan mengintervensi setiap apa yang di rasakan dan di terimanya.

b. **Diketahui gambaran indeks kepuasan pasien komplementer perunsur pelayanan terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas**

Dari Tabel diatas dapat diinterpretasikan bahwa dari Sembilan unsur pelayanan terdapat nilai rata-rata yang paling rendah pada unsure kecepatan waktu dalam pelayanan dengan nilai rata-rata perunsur pelayanan sebesar 3,02 dengan kinerja kurang baik. Sedangkan nilai tertinggi rata-rata unsur pelayanan 3,27 terdapat pada unsur kemudahan prosedur pelayanan dimana persepsi pasien komplementer terhadap pelayanan dengan kinerja pelayanan baik.

Pelayanan merupakan salah satu kebutuhan dasar dalam kehidupan manusia dimana setiap manusia membutuhkan pelayanan sehingga pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat seyogyanya selalu senantiasa memerlukan pelayanan publik yang berkualitas meskipun tuntutan tersebut sering kali tidak sesuai atau jauh dari harapannya, walau sering kali berbelit-belit, lambat, mahal, melelahkan, tidak transparan. diombang-ambing oleh petugas, dan tidak ada kepastian. Masyarakat sebagai *stakeholders* (konsumen atau pelanggan) Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat kadang di balik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara. Padahal, sesungguhnya negara berdiri untuk kepentingan masyarakat di sinilah birokrat seharusnya memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat (Zulkifli, 2023).

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Kepastian waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan (Subarling, 2021)

Sejalan dengan hasil penelitian Fadliy (2021) nilai rata-rata terendah pada unsur kecepatan waktu pelayanan 2,86 sedangkan nilai tertinggi 3,48 penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hidayat (2022) nilai tertimbang tertinggi persyaratan pelayanan 0,353 terendah penanganan pengaduan, saran dan masukan 0,307. Setiyanto (2019) nilai rata-rata tertimbang tertinggi 3,09 persyaratan

pelayanan, terendah terdapat pada unsure penanganan pengaduan, saran dan masukan 2,96”

Hasil penelitian Nesimnasi (2019) nilai rata-rata tertinggi terdapat pada unsure Prosedur Pelayanan 3,28 sedangkan yang terendah sarana dan prasarana 2,99. Darham (2021) nilai rata-rata tertinggi 3,43 kompetensi/kemampuan petugas dan tertendah pada 2,28 Kualitas Sarana dan prasarana. Hildawati (2022) nilai rata-rata terendah 2,43 unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan sedangkan nilai tertinggi 3,42 unsur kewajiban biaya/tarif. sejalan dengan penelitian.

Dari hasil penelitian dan teori serta penelitian terkait, peneliti berasumsi bahwa semakin tinggi pendidikan seseorang serta pengetahuan beserta wawasan maka semakin pandai pula menilai serta merasakan pelayanan yang di berikan. Selain itu dapat pula memilih pelayanan beserta pengobatan yang mereka inginkan.

c. **Diketahui gambaran indeks kepuasan pasien komplementer terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebagai berikut :**

Hasil analisis nilai rata rata dari total Sembilan unsur pelayanan, total rata rata nilai tertimbang 3,088 kemudian di konversi dengan nilai dasar 25 yang telah di tetapkan maka didapatkan nilai indeks 77,2 maka pelayanan yang dilakukan didapatkan dengan mutu B serta kinerja pelayanan Baik.

Kepuasan merupakan hasil pendapat masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang di berikan aparatur penyelenggara pelayanan public kepada masyarakat yang menerimanya dimana segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan baik secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan (PERMENPAN, 2017).

Pelayanan yang berkualitas tentunya dilakukan oleh aparatur yang mempunyai kinerja yang baik dan profesional. Profesionalitas kinerja dibangun berdasarkan

kemampuan dan soft skill yang dimiliki aparatur. Ketika profesionalitas dibangun diikuti oleh pemberian pelayanan secara optimal dan prima, maka timbul kinerja pelayanan publik yang baik sehingga yang menerima pelayanan merasakan pelayanan yang diinginkannya serta dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. kinerja secara umum diartikan sebagai kuantitas, kualitas, jam kerja, kesalahan, dan kecermatan dari hasil kerja. Secara substansi, kinerja pelayanan merupakan bentuk hasil pekerjaan yang telah dilakukan oleh aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsinya. (Marwiyah, 2023).

Hasil penelitian Nesimnasi (2023) dimana nilai indeks 76,62 mutu pelayanan B kinerja unit pelayanan Baik. Darham (2021) didapatkan nilai indeks 74 dengan mutu pelayanan C kinerja unit pelayanan kurang baik. Hildawati (2022) dimana nilai indeks kepuasan didapatkan 74,73 dengan unit kinerja pelayanan kurang baik. Fadliy (2021) indeks kepuasan 77,2 mutu pelayanan B kinerja unit pelayanan baik. Setiyanto (2019) indeks kepuasan 74,4 dengan mutu pelayanan C kinerja unit pelayanan kurang baik. Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait, peneliti berpendapat bahwa ketika melayani dengan cepat, petugas sopan santun, ramah tamah prosedur mudah sarana prasarana menunjang ditambah kinerja unit pelayanan baik ketika itu orang yang menerima dari pemberian pelayanan merasakannya itu la namanya pelayanan yang bermutu. Dengan pelayanan ber mutu maka timbul indeks kepuasan dalam merasakan pelayanan yang di berikan.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini membahas tentang indeks kepuasan pasien komplemter terhadap pelayanan sebagai berikut:

Karakteristik responden pasien koplemter angka terbanyak 80,3% berumur dewasa awal 26-35 tahun, sedangkan jenis kelamin terbanyak perempuan 74,3%, selanjutnya pendidikan terbanyak 74,3% sekolah menengah atas adapun pekerjaan terbanyak wiraswasta 57,3%

Dari Sembilan unsur pelayanan terdapat nilai rata-rata yang paling rendah pada unsur kecepatan waktu dalam pelayanan dengan nilai rata-rata perunsur pelayanan sebesar 3,02

dengan kinerja kurang baik. Sedangkan nilai tertinggi rata-rata unsure pelayanan 3,27 terdapat pada unsure kemudahan prosedur pelayanan.

Dari rata-rata nilai tertimbang 3,088 kemudian di konversi dengan nilai dasar 25 yang telah di tetapkan maka didapatlah nilai indeks 77,2 maka pelayanan yang dilakukan didapatkan dengan mutu B serta kinerja pelayananan Baik

6. REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Arista Atmadjati (2018) *Layanan Prima: Dalam Praktik Saat Ini*. Penerbit CV Budi Utama, Yogyakarta
- BPJS, Kesehatan. (2014). *Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan*. Jakarta
- Barata, A.A. (2014) *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Badan Penerbit PT. Elex
- Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta
- Darham (2021). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo*. <https://ojs.umb-bungo.ac.id/index.php/JMS/article/view/479/503>
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta:Gava Media.
- Ervianingsih, dkk, 2020. *Kebijakan & Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Fery Fadly (2021). *Gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rujukan di Puskesmas Cihideung, Cipedes, Cilembang, Tamansari dan Tawang tahun 2021..* https://ejurnal.universitاس-bth.ac.id/index.php/P3M_JKBTH/article/view/1056/802
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta.

- Hildawati (2022). *Evaluasi Kualitas Pelayanan RSUD Kota Dumai terhadap Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat*. <https://repository.uir.ac.id/23521/1/8.%20Evaluasi%20Kualitas%20Pelayanan%20RSUD%20Kota%20Dumai%20Terhadap.pdf>
- Imbalo, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing
- Irma Yuliani. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Raja Garpindo Persada. <https://repository.uinsi.ac.id/bitstream/handle/123456789/3108/Buku%20Manajemen%20Sumberdaya%20Manusia.pdf?sequence=1>
- Irmawati, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Katalogis*, 5(1).
- Kamarudin, Sellang, Jamaludin, Ahmad, 2019. *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Rappang: CV. Penerbit Qiara Media.
- Kemendes RI, 2016. *Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci*. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2001. *Prinsip-Prinsip pemasaran*, Jilid 2, Edisi ke-8, penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler dan Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UUP STIM YKPN, Yogyakarta
- Noerman Hidayat (2022). *Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Bengkayang Kalimantan Barat*. <https://ejournal.lppm-unbaja.ac.id/index.php/adkes/article/view/1896/945>
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional
- PERMENPAN Nomor 14 tahun 2017 *Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Public*. <https://peraturan.bpk.go.id/Download/123385/PERMENPAN%20NOMOR%2014%20TAHUN%202017.pdf>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM)
- Priansa, Donni. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta
- Rahmat Hidayat (2019) Ilmu pendidikan konsep, teori dan aplikasi, penerbit LPPPI. ISBN 978-623-90653-8-6.
- Sangkala. 2012. *Dimensi-dimensi manajemen public*. Ombak, Yogyakarta
- Siti Azisah (2016) *Konstektualitas gender islam dan budaya*, ebook. ISBN : 974-602-328-199-2
- Siti Marwiyah. (2023) *Strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan public di era digitalisasi*. Probolinggo: Universitas Panca Marga
- Subarling, (2021) *Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik* ISBN: 978-623-226-212-6 Penerbit: Pusaka Almaida.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Vivi Nesimnasi (2019), *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang*. <https://ejurnal.undana.ac.id/index.php/LJCH/article/view/2180/1631>

- Wahid Iqbal Mubarak (2009). *Ilmu Kesehatan Masyarakat; teori dan aplikasi*, Salemba Medika, Jakarta
- Yuli Setiyanto (2019). *Pelayanan Instalasi Poli Rawat Jalan terhadap Indeks Kepuasan Pasien Klinik Rawat Inap Utama Pemuda* Bojonegoro.
<http://www.jurnal.uwp.ac.id/pps/index.php/map/article/view/319/252>
- Zulkifli (2023) *Pemerintah Daerah: Antara Inovasi, Kinerja Organisasi, dan Pelayanan Publik* Cetakan I, Januari 2023 ISBN 978-623-5545-31-8. Jatinangor : Institut Pemerintahan Dalam Negeri