

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KOTA MADIUN

Lina Alfiyani^{1*}, Karlinda², Nikmah Ayu Ramadhani Amir³, Eny Pemilu Kusparlina⁴, Nurul Fatimah⁵, Widya Kaharani Putri⁶, Anindita Hasniati Rahmah⁷, Asmirati Yakob⁸, Danar Rista Saputra⁹, Arif Setiawan¹⁰, Ivando Zeldha Damara¹¹, Herdiyanto¹², Suharyo¹³

^{1*456789101112} Prodi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Madiun,² Prodi Administrasi Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Muara Bungo, ³Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Insan Husada Surakarta
la284@ummad.ac.id

Abstrak

Pendahuluan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan masyarakat memainkan peran penting dalam stabilitas pelayanan kesehatan suatu negara. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi acuan dalam evaluasi mutu pelayanan antara harapan pasien terhadap kinerja pelayanan kesehatan.

Tujuan. Penelitian ini bertujuan untuk analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Madiun.

Metode. Penelitian ini menggunakan desain crosssectional dengan metode kuantitatif, dilaksanakan pada bulan Oktober 2023 di Puskesmas Kota Madiun dengan sampel sebanyak 64 subjek penelitian menggunakan teknik sampling simple random sampling. Variabel penelitian adalah 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu unsur persyaratan, prosedur, waktu, tarif, produk layanan, kompetensi, perilaku, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.

Hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 81.99, dengan rincian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah baik yaitu pada unsur persyaratan (81.3%), prosedur (71.9%), waktu (84.4%), produk layanan (87.5%), kompetensi (81.3%), perilaku (71.9%), penanganan pengaduan (70.3%), dengan Indeks Kepuasan Masyarakat sangat baik pada unsur tarif (62.5%) dan sarana dan prasarana (79.7%).

Kesimpulan. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 81.99, dengan Indeks Kepuasan Masyarakat sangat baik pada unsur tarif dan sarana dan prasarana.

Kata kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Puskesmas, Kuantitatif

ANALYSIS OF THE COMMUNITY SATISFACTION INDEX FOR HEALTH SERVICES AT THE MADIUN CITY HEALTH CENTER

Lina Alfiyani^{1*}, Karlinda², Nikmah Ayu Ramadhani Amir³, Eny Pemilu Kusparlina⁴, Nurul Fatimah⁵, Widya Kaharani Putri⁶, Anindita Hasniati Rahmah⁷, Asmirati Yakob⁸, Danar Rista Saputra⁹, Arif Setiawan¹⁰, Ivando Zeldha Damara¹¹, Herdiyanto¹², Suharyo¹³

^{1*345678910} Department of Health Administration, Faculty of Health Sciences, University of Muhammadiyah Madiun

² Department of Health Administration, University of Muhammadiyah Muara Bungo

³ Department of Medical Records and Health Information, Insan Husada Polytechnic Surakarta
la284@ummad.ac.id

Abstract

Background. Public satisfaction with public services plays an important role in the stability of a country's health services. Measurement of the Public Satisfaction Index is a reference in evaluating the quality of service between patient expectations and health service performance.

Purpose. The purpose of this study is to evaluate the Madiun City Health Center's Community Satisfaction Index for health services.

Methods. This study used a cross-sectional design with quantitative methods, conducted in October 2023 at the Madiun City Health Center with a sample of 64 research subjects using a simple random sampling technique. The research variables were 9 elements of the Community Satisfaction Index, namely the elements of requirements, procedures, time, rates, service products, proficiency, conduct, addressing grievances, and infrastructure and amenities.

Result. The results showed that the Community Satisfaction Index was 81.99, with details of the Community Satisfaction Index being good, namely in the elements of requirements (81.3%), procedures (71.9%), time (84.4%), service products (87.5%), competence (81.3%), behavior (71.9%), handling complaints (70.3%), with a very good Community Satisfaction Index in the elements of tariffs (62.5%) and facilities and infrastructure (79.7%).

Conclusion. The Public Satisfaction Index is 81.99, with a very good Public Satisfaction Index on the elements of tariffs and facilities and infrastructure.

Key words : Community Satisfaction Index, Health Center, Quantitative

Pendahuluan

Analisis kebijakan pada kesehatan merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan sistem kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif dan efektif dengan pengendalian mutu pelayanan yang terintegrasi dengan basis sistem informasi digital (WHO, 2022). Negara menjamin hak dan investasi atas perlindungan kesehatan setiap warga negara yang dijamin oleh konstitusi dan tertuang dalam alinea kedua alinea kedua (UUD, 1945). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengacu pada 9 unsur penilaian terhadap pelayanan publik (Permenpan RB RI, 2017).

Persepsi terkait kepuasan pelayanan publik sangat dibutuhkan untuk menganalisa IKM terhadap pelayanan publik, analisis antara harapan dan kinerja pelayanan kesehatan digunakan untuk memperbaiki kualitas (Alfiyani, Setiyadi, Yakob, & Mulyono, 2023) (Xie et al., 2022). Adapun target analisis IKM salah satunya adalah untuk mengetahui partisipasi aktif Masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan Kesehatan, yang selanjutnya dapat dijadikan acuan dalam upaya perbaikan setiap kebijakan dalam sistem pelayanan kesehatan yang inovatif dan kreatif sesuai dengan standart prosedur pelayanan yang komprehensif (Alfiyani, Yakob, Setiyadi, et al., 2023).

9 unsur penilaian tersebut terkait dengan persyaratan, prosedur, waktu, tarif, produk, jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, saran dan masukan serta sarana dan praasarana (Prakoeswa et al., 2023). IKM dapat digunakan sebagai acuan dalam analisis kebijakan baik pada pelayanan Kesehatan (Rumah Sakit, puskesmas, klinik, apotik, dan lain sebagainya) ataupun pelayanan publik secara umum (Febriansyah et al., 2021). Mutu pelayanan sebagai salah satu faktor sosial. Faktor biopsikososial harus menjadi perhatian untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan (Alfiyani et al., 2017, 2018).

Pengendalian mutu pelayanan merupakan bagian terpenting dalam pelayanan kesehatan, sehingga hasil analisis IKM digunakan sebagai acuan dalam evaluasi kinerja dan mutu pelayanan (Endeshaw, 2021). Hasil analisis tersebut dapat mengetahui dimensi pelayanan yang harus dipertahankan dan ditingkatkan untuk memenuhi harapan pasien terhadap kualitas pelayanan (Upadhyai et al., 2019) (Singaraj et al., 2019). Analisis IKM membutuhkan evaluasi yang periodik untuk meningkatkan mutu layanan (Fatima et al., 2019). Permasalahan yang terjadi khususnya pada negara berkembang, dengan tingkat pendidikan yang rendah adalah angka kunjungan pada fasilitas pelayanan yang kurang (WHO, 2021). Pengetahuan yang kurang terkait kesehatan berpengaruh terhadap rendahnya kesadaran masyarakat akan pemeliharaan dan perlindungan kesehatan (de Bruijn & Antonides, 2022).. Namun, di sisi lain, rendahnya tingkat kesehatan Masyarakat juga dapat disebabkan oleh ketidakmampuan mereka untuk memperoleh pelayanan kesehatan karena mahalnya biaya yang harus dibayar (de Abreu et al., 2021) (Pérez-Stable & El-Toukhy, 2018). Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kota Madiun.

Tujuan

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Madiun.

Metode

Penelitian ini menggunakan desain crosssectional dengan metode kuantitatif, dilaksanakan pada bulan Oktober 2023 di Puskesmas Kota Madiun dengan sampel sebanyak 64 subjek penelitian menggunakan teknik simple random sampling. Analisis data kuantitatif menggunakan bantuan program SPSS (Alfiyani, Hasniati Rahmah, Yakob, Kaharani Putri STrKeb, et al., 2023). 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai variabel penelitian yaitu unsur persyaratan, prosedur, waktu, tarif, produk layanan, kompetensi, perilaku, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.

Hasil

Distribusi frekuensi data hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Unsur	Jumlah	%
Persyaratan		
Baik	52	81.3
Sangat Baik	12	18.8
Total	64	100
Prosedur		
Baik	46	71.9
Sangat Baik	18	28.1
Total	64	100
Waktu Penyelesaian		
Baik	6	83
Sangat Baik	54	7
Total	64	100
Biaya		
Baik	24	37.5
Sangat Baik	40	62.5
Total	64	100
Jenis Pelayanan		
Baik	56	87.5
Sangat Baik	8	12.5
Total	64	100
Kompetensi Pelaksana		
Baik	52	81.3
Sangat Baik	12	18.8
Total	64	100
Perilaku Pelaksana		
Baik	46	71.9
Sangat Baik	18	28.1
Total	64	100
Sarana		

Lina Alfiyani^{1*}, Karlinda², Nikmah Ayu Ramadhani Amir³, Nurul Fatimah⁴, Widya Kaharani Putri⁵, Anindita Hasniati Rahmah⁶, Asmirati Yakob⁷, Danar Rista Saputra⁸, Arif Setiawan⁹, Ivando Zeldha Damara¹⁰, Herdiyanto¹¹, Suharyo¹²—Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Madiun

Kurang Baik	6	9.4
Baik	45	70.3
Sangat Baik	13	20.3
Total	64	100
Sarana dan Prasarana		
Kurang Baik	1	1.6
Baik	12	18.8
Sangat Baik	51	79.7
Total	64	100

Analisis IKM dilaksanakan dengan menggunakan rumus berikut:

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

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

Berdasarkan rumus di atas hasil penelitian penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 81.99, dengan rincian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah baik yaitu pada unsur persyaratan (81.3%), prosedur (71.9%), waktu (84.4%), produk layanan (87.5%), kompetensi (81.3%), perilaku (71.9%), penanganan pengaduan (70.3%), dengan Indeks Kepuasan Masyarakat sangat baik pada unsur tarif (62.5%) dan sarana dan prasarana (79.7%).

Pembahasan

1. Persyaratan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada unsur persyaratan 81.3% atau sebagian besar dari responden memiliki persepsi bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang menunjukkan bahwa hasil analisis pada unsur persyaratan adalah 78.59% (Muh Kabul, 2022). Persyaratan merupakan salah satu unsur dalam IKM yang harus terpenuhi. Meningkatkan kualitas layanan memiliki peran penting dalam memenuhi dengan harapan dan kebutuhan pelanggan (Tay Guan Meng & Md Sidin, 2021). Pencapaian kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan, peningkatan kinerja, citra rumah sakit (Alfiyani, Yakob, Alis Setiyadi, et al., 2023), dan mempercepat pengembangan layanan rumah sakit. Kepuasan digambarkan sebagai reaksi pasien terhadap beberapa aspek dari layanan pengalaman (KhanMohammadi et al., 2023).

2. Prosedur

71.9% dari seluruh responden memiliki persepsi bahwa kualitas pelayanan pada unsur

prosedur adalah baik. Hasil tersebut sejalan dengan studi yang menunjukkan bahwa hasil analisis pada unsur prosedur memiliki kualitas pelayanan yang baik dengan nilai unsur pelayanan sebesar 3.15 (Cahyani, 2022). Dengan demikian, pasien mengevaluasi layanan Kesehatan layanan kesehatan dan penyedia layanan dari perspektif pasien berdasarkan unsur prosedur dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan yang telah diterima Kepuasan pasien mencerminkan pengalaman yang berhubungan dengan layanan kesehatan. Hal ini dapat digunakan untuk menilai aspek keselamatan pasien dan efektivitas klinis (Nguyen et al., 2021).

3. Waktu Penyelesaian

Unsur waktu penyelesaian berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi subjek penelitian sudah baik, hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian sudah baik sebesar 83% (Alfira Rezky Fajriati Rahmad et al., 2023). Konsep hubungan antara kepuasan dan loyalitas pelanggan harus diperhatikan karena di dalamnya terdapat banyak unsur penilaian salah satunya adalah unsur waktu penyelesaian, unsur tersebut dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan kesehatan termasuk puskesmas (Utami et al., 2023).

4. Biaya

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pada unsur biaya, persepsi subjek penelitian sebagian besar menunjukkan bahwa pada unsur biaya sudah baik (62.5%). Hasil penelitian tersebut sejalan dengan studi tahun 2023 yang menyebutkan bahwa faktor biaya merupakan salah satu indikator yang berhubungan dengan penilaian pasien terkait dengan mutu pelayanan (Asmirati Yakob et al., 2023). Terlepas dari tantangan yang ada dalam menilai kualitas layanan, fakta bahwa kepuasan pasien sebenarnya memprediksi pilihan penyedia layanan menunjukkan sebuah mekanisme, di mana orang cenderung secara alami tertarik ke arah perawatan yang lebih berkualitas (Marzo et al., 2021). Faktor pendapatan, pendidikan, frekuensi kunjungan, dan kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien. Dengan demikian banyak faktor yang mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga perlu adanya kajian lebih dalam terkait faktor biospsikososial yang mempengaruhi baik yang berasal dari pelayanan ataupun faktor dari pasien (Alfiyani, 2023). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menjadi salah satu jalan untuk menaikkan akses pelayanan kesehatan dan mengurangi beban finansial perawatan Kesehatan bagi masyarakat yang kurang mampu agar tetap mendapatkan akses pelayanan Kesehatan (Rahmah et al.,

2018).

5. Jenis Pelayanan

Jenis layanan merupakan salah satu unsur yang berhubungan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sebagian besar pasien memiliki persepsi yang baik terkait jenis layanan (87.5%). Kepuasan pelanggan ditingkatkan oleh kualitas jenis layanan yang diterima, yang secara positif dipengaruhi oleh kepercayaan pelanggan (Satpathy et al., 2022).

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana Sebagian besar sudah baik (83.5%). Hasil studi menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana sebagai point penting yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, sehingga dapat berpengaruh terhadap persepsi Masyarakat terkait kualitas layanan. Kinerja petugas dalam memberikan pelayanan yang bermutu, komprehensif dan professional adalah point kunci dalam keberhasilan pelayanan (Alfira Rezky Fajriati Rahmad et al., 2023).

7. Perilaku Pelaksana

Hampir seluruhnya dari subjek penelitian menyatakan bahwa pelayanan yang diterima sudah baik yaitu sebesar 71.9%. Perilaku pelaksana merupakan salah satu indikator yang berpengaruh terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil tersebut selaras dengan studi yang menunjukkan bahwa 85% perilaku pelaksana sudah baik dengan pasien, keramahan, membuat pasien merasakan kenyamanan dalam melakukan pengobatan (Alfira Rezky Fajriati Rahmad et al., 2023). Professional perawatan medis dan staf layanan umum ditunjukkan dengan interaksi antara petugas dengan pasien setiap hari, penting bagi petugas kesehatan untuk membangun hubungan saling percaya dengan pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien (Setyawan et al., 2020).

8. Saran

Indeks Kepuasan Masyarakat pada unsur saran menunjukkan bahwa 45 responden memiliki persepsi yang baik, hal tersebut selaras dengan studi yang menunjukkan bahwa saran merupakan salah satu faktor penting dalam pelayanan (Fahamsyah, 2018).

9. Sarana dan Prasarana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sebagian besar subjek penelitian memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat yang sangat baik pada unsur tarif dan sarana prasarana. Dampak kepuasan terhadap pemilihan tempat fasilitas pelayanan dapat berpengaruh

terhadap angka kunjungan. Penelitian ini menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan sudah baik dengan nilai 81.99, sehingga menunjukkan terdapat kepuasan pasien terkait kualitas layanan puskesmas. Puskesmas dengan kepuasan pasien yang lebih tinggi memiliki angka kematian yang lebih rendah dan ukuran kunjungan yang lebih baik. Pasien yang puas juga lebih mungkin untuk mematuhi pengobatan rekomendasi dan lebih kecil kemungkinannya untuk menuntut malapraktik (Anderson et al., 2020).

Kesimpulan

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 81.99, dengan Indeks Kepuasan Masyarakat sangat baik pada unsur tarif dan sarana dan prasarana.

Saran

Dengan adanya 2 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat yang sudah sangat baik yaitu pada unsur tarif dan sarana prasarana, diharapkan dapat dipertahankan khususnya karena 2 unsur tersebut yang juga berpengaruh terhadap kunjungan pasien baik pada pelayanan Kesehatan seperti puskesmas ataupun pada pelayanan Kesehatan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfira Rezky Fajriati Rahmad, Tawai, A., & Suhadi. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Kemaraya Kecamatan Kendari Barat Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 6(2), 671–682. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i2.125>
- Alfiyani, L. (2023). Literatur Review Determinan Biopsikososial Multidrug Resistant Tuberculosis. *Journal Of Baja Health Science*, 3(02), 109-115.
- Alfiyani, L., Rahmah, A. H., Yakob, A., Putri, W. K., Fatimah, N., Salima, F. F., ... & Afifah, R. N. (2023). Manajemen Data Statistik Dengan SPSS. Yayasan DPI.
- Alfiyani, L., Rahardjo, S. S., & Murti, B. (2017). Biopsychosocial Determinants of Multi Drug Resistant Tuberculosis in Surakarta. *Journal of Epidemiology and Public Health*, 02(03), 255–266. <https://doi.org/10.26911/jepublichealth.2017.02.03.07>
- Alfiyani, L., Rahardjo, S. S., & Murti, B. (2017). Biopsychosocial Determinants of Multi Drug Resistant Tuberculosis in Surakarta. *Journal of Epidemiology and Public Health*, 2(3), 255-266.
- Alfiyani, L., Setiyadi, N. A., Yakob, A., & Mulyono, D. (2023). *Analysis of Community Satisfaction Index on Health Service Quality : CFA and Gap Analysis*. 16(2), 193–202.
-

Lina Alfiyani^{1*}, Karlinda², Nikmah Ayu Ramadhani Amir³, Nurul Fatimah⁴, Widya Kaharani Putri⁵, Anindita Hasniati Rahmah⁶, Asmirati Yakob⁷, Danar Rista Saputra⁸, Arif Setiawan⁹, Ivando Zeldha Damara¹⁰, Herdiyanto¹¹, Suharyo¹²—Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Madiun

Alfiyani, L., Yakob, A., Setiyadi, N. A., Mulyono, D., Utomo, S., & Sari, W. F. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Kesehatan*, 14(7).

Anderson, P. M., Krallman, R., Montgomery, D., Kline-Rogers, E., & Bumpus, S. M. (2020). The Relationship Between Patient Satisfaction With Hospitalization and Outcomes Up to 6 Months Post-Discharge in Cardiac Patients. *Journal of Patient Experience*, 7(6), 1685–1692. <https://doi.org/10.1177/2374373520948389>

Asmirati Yakob, Lina Alfiyani, Yuli Kusumawati, Avi Arya Buana Jaya Putra, & Kristofara Karolina Kewa. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023. *Jurnal Ventilator*, 1(4), 314–322. <https://doi.org/10.59680/ventilator.v1i4.785>

Cahyani, Y. T. (2022). KEBIJAKAN TERHADAP KESEJAHTERAAN MASYARAKAT LANSIA JEPANG YANG BERORIENTASI PADA MODEL PEMBERDAYAAN KOMUNITAS. *LINGUA: JURNAL ILMIAH*, 18(1), 1–19. www.mhlw.go.jp

de Abreu, M. H. N. G., Cruz, A. J. S., Borges-oliveira, A. C., Martins, R. de C., & Mattos, F. de F. (2021). Perspectives on social and environmental determinants of oral health. In *International Journal of Environmental Research and Public Health* (Vol. 18, Issue 24). MDPI. <https://doi.org/10.3390/ijerph182413429>

de Bruijn, E. J., & Antonides, G. (2022). Poverty and economic decision making: a review of scarcity theory. *Theory and Decision*, 92(1), 5–37. <https://doi.org/10.1007/s11238-021-09802-7>

Endeshaw, B. (2021). Healthcare service quality-measurement models: a review. In *Journal of Health Research* (Vol. 35, Issue 2, pp. 106–117). Emerald Group Holdings Ltd. <https://doi.org/10.1108/JHR-07-2019-0152>

Fahamsyah, D. (2018). PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 189. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.189-196>

Fatima, I., Humayun, A., Iqbal, U., & Shafiq, M. (2019). Dimensions of service quality in healthcare: A systematic review of literature. In *International Journal for Quality in Health Care* (Vol. 31, Issue 1, pp. 11–29). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzy125>

Febriansyah, M. R., Unde, A. A., & Arianto, A. (2021). The analysis of Organizational Communication Climate at the One Door Integrated Service and Investment Department (DPM-PTSP) City of Makassar. *Journal Research of Social, Science, Economics, and Management*, 1(7), 818–830. <https://doi.org/10.36418/jrssem.v1i7.108>

KhanMohammadi, E., Talaie, H. R., & Azizi, M. (2023). A healthcare service quality assessment model using a fuzzy best–worst method with application to hospitals with in-patient services. *Healthcare Analytics*, 4. <https://doi.org/10.1016/j.health.2023.100241>

Lina Alfiyani^{1*}, Karlinda², Nikmah Ayu Ramadhani Amir³, Nurul Fatimah⁴, Widya Kaharani Putri⁵, Anindita Hasniati Rahmah⁶, Asmirati Yakob⁷, Danar Rista Saputra⁸, Arif Setiawan⁹, Ivando Zeldha Damara¹⁰, Herdiyanto¹¹, Suharyo¹²—Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Madiun

Marzo, R., Bhattacharya, S., Ujang, N., Naing, T., Huong Fei, A., Chun, C., Xue Ting, C., P Rajah, P., & P Shanmuganathan, K. (2021). The impact of service quality provided by health-care centers and physicians on patient satisfaction. *Journal of Education and Health Promotion*, 10(1). https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_979_20

Muh Kabul, L. (2022). *INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS DI KOTA MATARAM*. <http://journal.unmasmataram.ac.id/index.php/GARA>

Nguyen, N. X., Tran, K., & Nguyen, T. A. (2021). Impact of service quality on in-patients' satisfaction, perceived value, and customer loyalty: A mixed-methods study from a developing country. *Patient Preference and Adherence*, 15, 2523–2538. <https://doi.org/10.2147/PPA.S333586>

Pérez-Stable, E. J., & El-Toukhy, S. (2018). Communicating with diverse patients: How patient and clinician factors affect disparities. *Patient Education and Counseling*, 101(12), 2186–2194. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.08.021>

Permenpan RB RI. (2017). *PERMENPAN NOMOR 14 TAHUN 2017* (1).

Prakoeswa, C. R. S., Hidayah, N., Dewi, A., Mutiani, F., & Masturina, M. (2023). Analysis of Patients Satisfaction Index: A Study from One of the Main Referral Hospitals in Indonesia. *Universal Journal of Public Health*, 11(5), 527–537. <https://doi.org/10.13189/ujph.2023.110501>

Rahmah, A. H., Dharmawan, R., & Rahardjo, S. S. (2018). Socioeconomic, Environmental, and Behavioral Determinants of Leprosy in Kediri, East Java. *Journal of Epidemiology and Public Health*, 03(02), 253–262. <https://doi.org/10.26911/jepublichealth.2018.03.02.05>

Singaraj, M. A. A., Phil, M., Awasthi, D. K., India, U. P., Bhoi, T., Ramya, M. N., & Dharanipriya, K. (2019). *SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS* Chief Editor Editor EDITORIAL ADVISORS SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS A Kowsalya 2. <https://www.researchgate.net/publication/333058377>

Tay Guan Meng, A., & Md Sidin, S. (2021). *The Effect of Expectations and Service Quality on Customer Experience in the Marketing 3.0 Paradigm*. <https://www.researchgate.net/publication/348648238>

Upadhyai, R., Jain, A. K., Roy, H., & Pant, V. (2019). A Review of Healthcare Service Quality Dimensions and their Measurement. *Journal of Health Management*, 21(1), 102–127. <https://doi.org/10.1177/0972063418822583>

Utami, B., Hidayat, M. S., & Setyariningsih, E. (2023). The Relationship between Customer Satisfaction and Loyalty: A Systematic Literature Review. *International Journal of Social Service and Research*, 3(1), 54–62. <https://doi.org/10.46799/ijssr.v3i1.222>

UUD. (1945). *UNDANG-UNDANG DASAR NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1945 DALAM SATU NASKAH*.

Yakob, A., Alfiyani, L., Kusumawati, Y., Putra, A. A. B. J., & Kewa, K. K. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023. *Jurnal Ventilator*, 1(4), 314–322.

Lina Alfiyani^{1*}, Karlinda², Nikmah Ayu Ramadhani Amir³, Nurul Fatimah⁴, Widya Kaharani Putri⁵, Anindita Hasniati Rahmah⁶, Asmirati Yakob⁷, Danar Rista Saputra⁸, Arif Setiawan⁹, Ivando Zeldha Damara¹⁰, Herdiyanto¹¹, Suharyo¹²—Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Madiun

WHO. (2021). *Reducing poverty and inequality in rural areas: key to inclusive development*. <http://iresearch.worldbank.org/PovcalNet/home.aspx>

WHO. (2022). *Health system performance assessment A framework for policy analysis*.

Xie, Q., Xie, X., & Guo, S. (2022). The Factors Influencing Public Satisfaction with Community Services for COVID-19: Evidence from a Highly Educated Community in Beijing. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(18). <https://doi.org/10.3390/ijerph191811363>