

Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Di Upt Puskesmas Medang Kampai Kota Dumai

¹Lilis Wahyuni, ²Dila Erlianti

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Dumai, Indonesia

Korespondensi : lilis.wahyuni6@stia-lk-dumai.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medang Kampai Kota Dumai dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1990), yaitu tangibility (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, yang melibatkan wawancara mendalam dan observasi partisipatif sebagai metode pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan persepsi positif masyarakat. Pada dimensi tangibility, ditemukan bahwa kelengkapan peralatan medis dan non-medis serta ketersediaan informasi visual tentang layanan Puskesmas masih belum memadai. Pada dimensi reliability, ketepatan waktu pelayanan dan konsistensi dalam memberikan diagnosis serta pengobatan yang tepat juga masih menjadi masalah utama. Selain itu, pada dimensi empathy, kemampuan tenaga medis dalam memahami keluhan dan kebutuhan pasien belum optimal. Rekomendasi perbaikan meliputi peningkatan kelengkapan peralatan medis dan non-medis, penyediaan informasi visual yang memadai, pengurangan waktu tunggu pasien, peningkatan konsistensi dalam diagnosis dan pengobatan, serta peningkatan empati tenaga medis melalui pelatihan komunikasi dan pelayanan pelanggan. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medang Kampai dan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

Kata kunci: Persepsi masyarakat, kualitas pelayanan, UPT Puskesmas

Abstract

This study aims to analyze public perceptions of service quality at the Medang Kampai Health Center UPT in Dumai City using five dimensions of service quality proposed by Zeithaml, Berry, and Parasuraman (1990), namely tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study uses a qualitative approach with a case study design, involving in-depth interviews and participatory observation as data collection methods. The results of the study indicate that there are several aspects of service that need to be improved to increase positive public perception. In the tangibility dimension, it was found that the completeness of medical and non-medical equipment and the availability of visual information about the Health Center services were still inadequate. In the reliability dimension, the timeliness of service and consistency in providing the right diagnosis and treatment are also still major problems. In addition, in the empathy dimension, the ability of medical personnel to understand patient complaints and needs is not optimal. Recommendations for improvement include increasing the completeness of medical and non-medical equipment, providing adequate visual information, reducing patient waiting time, increasing consistency in diagnosis and treatment, and increasing empathy for medical personnel through communication and customer service training. The implementation of these recommendations is expected to improve the quality of services at the Medang Kampai Health Center UPT and increase public satisfaction and trust in the health services provided..

Keyword: Public perception, service quality, UPT Puskesmas

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama dalam menentukan kesejahteraan masyarakat (Anastasya, 2022). Di Indonesia, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) berfungsi sebagai fasilitas pelayanan kesehatan primer yang bertugas memberikan layanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Puskesmas Medang Kampai di Kota Dumai merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat setempat. Pelayanan kesehatan primer yang diselenggarakan oleh Puskesmas memiliki peran yang sangat strategis dalam sistem kesehatan nasional (Pamungkas & Widia Utami, 2022). Puskesmas merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat (Mus, 2020), khususnya di wilayah-wilayah dengan akses terbatas terhadap fasilitas kesehatan lanjutan. Puskesmas Medang Kampai di Kota Dumai, sebagai salah satu unit pelayanan teknis daerah, bertugas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat setempat. Namun, laporan dan survei awal menunjukkan adanya keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan yang diberikan (Lilis Wahyuni, 2022), yang berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat.

Masalah utama yang sering dikeluhkan oleh masyarakat meliputi lamanya waktu tunggu (Erlanti et al., 2022), kurangnya ketersediaan obat, dan sikap petugas kesehatan yang kurang ramah dan profesional. Berdasarkan studi yang dilakukan terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh dimensi tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Zeithaml, Berry, 1990). Di Puskesmas Medang Kampai, beberapa dari dimensi ini tampaknya belum terpenuhi dengan optimal, mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan dan realitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Ramadhal, 2018).

Dukungan data yang lebih mendalam menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh pengalaman mereka saat menerima layanan (Djuwa et al., 2020). Sebuah penelitian oleh (Marpaung, 2019) menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kecepatan layanan, keramahan staf medis, dan ketersediaan obat-obatan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas. Penelitian ini mengungkapkan bahwa peningkatan pada aspek-aspek tersebut dapat secara langsung meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat (B. Isyandi et al., 2022) terhadap layanan kesehatan yang disediakan.

Dari tahun ke tahun untuk pencapaian kunjungan pasien yang diperoleh UPT Puskesmas Medang Kampai di rata-ratakan bisa mencapai kurang lebih 27 pasien yang berobat di UPT Puskesmas Medang Kampai, ini mengalami kenaikan pada kunjungan pasien di tahun 2022. Jumlah kunjungan pasien yang berobat di UPT Puskesmas Medang Kampai sebanyak 9.860 jiwa, pada tahun 2021 jumlah kunjungan pasien yang berobat mencapai 9.288 jiwa, dan pada tahun 2022 berjumlah 14.436 jiwa.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas sangat penting untuk diukur dan dianalisis karena dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan (Saputra, 2016). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi alat ukur yang vital dalam menilai persepsi dan ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan dengan persepsi setelah menerima layanan (Hildawati, 2020). Jika persepsi melampaui harapan, kepuasan akan tercapai; sebaliknya, jika persepsi tidak memenuhi harapan, ketidakpuasan akan timbul (Suhardi, 2018).

Berikut adalah grafik Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan UPT Puskesmas Medang Kampai Kota Dumai untuk lima tahun terakhir (2019-2023). Grafik ini menunjukkan peningkatan IKM dari tahun 2019 hingga 2023, yang mengindikasikan adanya perbaikan dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas tersebut.

Grafik 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan UPT Pukesmas Medang kampai Kota Dumai



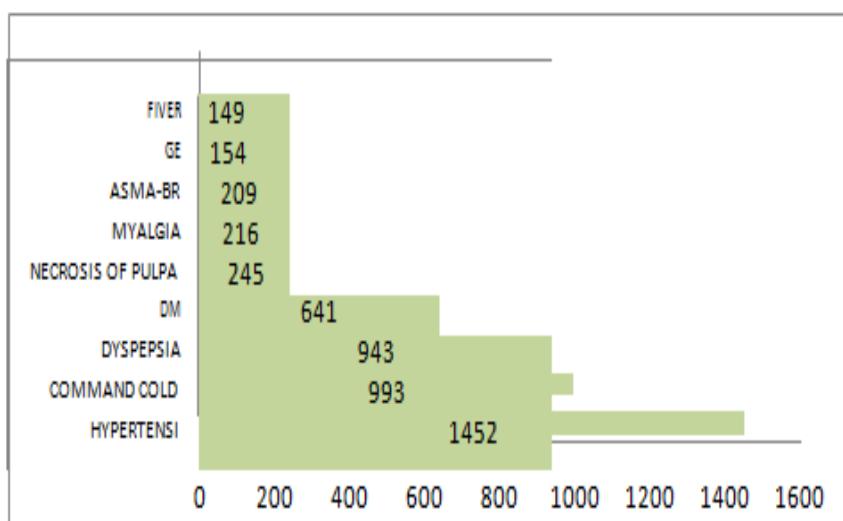
Sumber Data: UPT Puskesmas Medang

Berdasarkan grafik Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan UPT Puskesmas Medang Kampai Kota Dumai untuk lima tahun terakhir (2019-2023), dapat dijelaskan beberapa hal penting terkait dengan tren peningkatan yang konsisten dalam IKM dari tahun 2019 hingga 2023. Pada tahun 2019, IKM tercatat sebesar 72, dan terus meningkat setiap tahun hingga mencapai 80 pada tahun 2023. Ini menunjukkan adanya perbaikan yang signifikan dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Medang Kampai selama periode tersebut. Peningkatan IKM dari 72 menjadi 80 menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Medang Kampai semakin positif, dan harapan mereka semakin terpenuhi. Meskipun telah terjadi peningkatan yang signifikan (Zainab et al., 2020), penting bagi Puskesmas Medang Kampai untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Upaya berkelanjutan diperlukan untuk memastikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat tetap tinggi (sujianto, febri yuliani, syofian, trio saputra, 2017) dan bahkan dapat terus meningkat di masa mendatang.

Berdasarkan hasil tersebut, pihak manajemen Puskesmas dan pemerintah daerah dapat menggunakan data IKM sebagai dasar untuk merumuskan kebijakan (Wahyuni, 2022) dan strategi peningkatan pelayanan yang lebih efektif (Saputra et al., 2019). Fokus pada aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan dan terus melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan (Zulkarnaini et al., 2022).

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan yaitu tentang kegiatan promosi kesehatan masyarakat (Pamungkas & Widia Utami, 2022). Hal ini sudah sering dilakukan, hanya saja bentuk penyampaian yang tidak sesuai target (Saputra, Trio, Astuti, 2018). Hal ini dikatakan karena terdapatnya 10 kasus penyakit yang terbanyak dan setiap tahunnya penyakit common cold mengalami peningkatan. Informasi tersebut dapat dilihat pada data dibawah ini:

Grafik 3. 10 Kasus penyakit terbanyak Puskesmas Medang Kampai 2023



Sumber Data: Laporan SP2TP Puskesmas Medang Kampai 2023

Hypertensi merupakan penyakit terbanyak yang terjadi pada tahun 2023 sekitar 1.452 jiwa. Disebabkan oleh pola hidup tidak sehat (Anastasya, 2022), seperti terlalu banyak konsumsi makanan asin karena mayoritas lingkungan sekitar dekat dengan laut, 24 jam kendaraan besar lalu lalang sehingga terganggunya waktu istirahat masyarakat, sebagian besar masyarakat kebanyakan berjenis kelamin laki-laki yaitu sekitar 9.024 jiwa dalam Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dengan tingkat kebiasaan merokok yang tinggi membuat orang sekitar mendapatkan dampak negatifnya.

Sehingga penelitian ini tidak hanya terletak pada upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Saputra et al., 2019) di Puskesmas Medang Kampai, tetapi juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengambil kebijakan (Roza & Sujianto, 2023) dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan kesehatan di tingkat primer secara lebih luas (Ulum et al., 2023). Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat (Icha Aritonang, Lilis Wahyuni, 2023), diharapkan Puskesmas Medang Kampai dapat meningkatkan pelayanan sehingga lebih sesuai dengan harapan masyarakat.

2. METODE

Lokasi Dan Waktu

Lokasi penelitian ini dilakukan di UPT Puskesmas Medang Kampai, Jalan Masjid Teluk Makmur. Peneliti memilih lokasi ini sebagai pusat penelitian karena UPT Puskesmas Medang Kampai merupakan satu-satunya puskesmas yang didirikan oleh pemerintah pusat. Kecamatan Medang Kampai juga merupakan salah satu kecamatan tertua di Kota Dumai, dengan luas daratan 169,74 km². Kecamatan Medang Kampai terdiri dari 4 kecamatan yaitu Guntung, Pelintung, Teluk Makmur, dan Mundam yang terbagi dalam 88 Rukun Tetangga (RT).

Populasi Dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:146) Sampel merupakan sejumlah perwakilan (dengan bagian kecil) yang ditentukan berdasarkan karakteristik dan jumlah dari suatu populasi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden, yang diperoleh berdasarkan perhitungan : (jumlah unsur +1) x 10 = (9 + 1) x 10 = 100 responden yang diambil secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang cocok untuk digunakan sebagai sumber data (Insidental sampling).

Jenis Artikel

Studi ini menggunakan metode kualitatif. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara dengan pengguna layanan, petugas UPT, dan pemangku kepentingan lainnya.

- a). Wawancara ini dilakukan untuk mengumpulkan informasi lebih lanjut tentang pengalaman, persepsi, dan harapan mereka terkait pelayanan publik. Untuk memberikan fleksibilitas dalam mengeksplorasi topik-topik yang relevan, wawancara ini bersifat semi-terstruktur.
- b). Observasi: Observasi langsung memantau kondisi lapangan. Ini mencakup infrastruktur yang tersedia, interaksi antara petugas dan pengguna layanan, dan kondisi di area tunggu dan dermaga.
- c). Dokumentasi: Mengumpulkan laporan, laporan, dan data statistik resmi yang berkaitan dengan pelayanan publik di UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I. Ini termasuk dokumen kebijakan, laporan kinerja, dan hasil survei kepuasan masyarakat.

Analisa Data

Langkah-langkah berikut digunakan untuk melakukan analisis data secara kualitatif:

- a) Reduksi Data: Memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data untuk menemukan tema-tema utama yang relevan dengan penelitian;
- b) Penyajian Data: Menyajikan data dalam bentuk cerita yang terstruktur, tabel, atau diagram untuk mempermudah pemahaman dan interpretasi.
- c) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi: Mengambil kesimpulan dari analisis data dan memverifikasinya dengan triangulasi data, yang berarti membandingkan dan memvalidasi hasil dari berbagai sumber data.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penjelasan Berdasarkan Penelitian Kualitatif Mengenai Persepsi Masyarakat pada Pelayanan UPT Puskesmas Medang Kampai Kota Dumai Berdasarkan Teori Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (Zeithaml, Berry, 1990).

Penelitian ini bertujuan untuk memahami persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medang Kampai Kota Dumai dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1990). Lima dimensi tersebut adalah tangibility (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Berikut penjelasan dari masing-masing dimensi beserta sub-indikator yang belum terlaksana dengan baik.

1. Tangibility (Berwujud)

Tangibility atau aspek berwujud mencakup segala sesuatu yang dapat dilihat dan dirasakan secara fisik oleh pelanggan. Dalam penelitian ini tentang tangibility meliputi kebersihan fasilitas, kelengkapan peralatan medis dan non-medis, kenyamanan ruang tunggu dan ruang pelayanan, penampilan tenaga medis dan staf, serta ketersediaan informasi visual (poster, brosur) tentang layanan Puskesmas. Berdasarkan penelitian kualitatif, ditemukan bahwa ada dua hal yang belum terlaksana dengan baik:

- a) Kelengkapan Peralatan Medis dan Non-Medis:

Berdasarkan wawancara mendalam dengan beberapa informan, ditemukan bahwa kelengkapan peralatan medis dan non-medis di Puskesmas Medang Kampai masih kurang memadai. Masyarakat mengeluhkan seringnya mengalami keterbatasan alat medis yang esensial, yang menyebabkan ketidaknyamanan dan kekhawatiran terhadap kualitas layanan yang diberikan. Informan menyatakan bahwa peralatan yang tersedia sering kali tidak dalam kondisi optimal, yang berdampak pada keefektifan pengobatan dan penanganan medis.

b). Ketersediaan Informasi Visual (Poster, Brosur) Tentang Layanan Puskesmas:

Observasi partisipatif menunjukkan bahwa informasi visual mengenai layanan Puskesmas sangat minim. Informasi yang diperlukan oleh masyarakat seperti jenis layanan, prosedur pelayanan, dan jadwal operasional tidak tersaji dengan baik. Kekurangan ini menyebabkan masyarakat kesulitan dalam memahami dan mengakses layanan yang mereka butuhkan, yang pada gilirannya menurunkan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan Puskesmas.

2. Reliability (Keandalan)

Reliability atau keandalan mengukur konsistensi dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Reliability dalam penelitian ini meliputi ketepatan waktu pelayanan, konsistensi dalam memberikan diagnosis dan pengobatan, keakuratan rekam medis pasien, keberlanjutan pasokan obat-obatan dan alat medis, serta kepatuhan terhadap prosedur dan standar operasional. Penelitian ini menemukan bahwa dua hal belum terlaksana dengan baik:

a) Ketepatan Waktu Pelayanan (Waktu Tunggu Pasien):

Salah satu keluhan utama yang muncul dari informan adalah lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan. Masyarakat sering kali harus menunggu berjam-jam sebelum dapat bertemu dengan tenaga medis. Ketidakpastian dan lamanya waktu tunggu ini menyebabkan ketidaknyamanan yang signifikan bagi pasien dan menurunkan kepuasan mereka terhadap layanan Puskesmas.

b) Konsistensi Dalam Memberikan Diagnosis dan Pengobatan yang Tepat:

Beberapa pasien melaporkan adanya inkonsistensi dalam diagnosis dan pengobatan yang diberikan oleh tenaga medis. Pasien merasa bahwa diagnosis yang diterima tidak selalu konsisten dan pengobatan yang diberikan kadang berbeda dari kunjungan sebelumnya, meskipun dengan gejala yang sama. Ketidakpastian ini menimbulkan kebingungan dan keraguan terhadap kemampuan Puskesmas dalam memberikan layanan kesehatan yang andal.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap mengukur kemampuan Puskesmas untuk merespon kebutuhan dan keluhan pasien dengan cepat dan tepat. Responsiveness dalam penelitian ini meliputi kecepatan dalam merespon pertanyaan dan keluhan pasien, kesigapan tenaga medis dalam menangani pasien, ketersediaan tenaga medis dan staf saat dibutuhkan, fleksibilitas dalam jadwal pelayanan, dan kesediaan untuk memberikan informasi yang jelas dan tepat kepada pasien. Berdasarkan penelitian, semua unsur diatas umumnya telah terlaksana dengan baik, meskipun terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance atau jaminan mencakup kompetensi dan kepercayaan yang diberikan oleh tenaga medis dan staf kepada pasien. Assurance ini meliputi kompetensi dan keahlian tenaga medis (sertifikasi, pelatihan), sikap profesionalisme tenaga medis dan staf, kejelasan dan keterbukaan informasi medis yang diberikan kepada pasien, ketersediaan layanan konsultasi dan informasi kesehatan, serta kepastian atas privasi dan kerahasiaan informasi pasien. Berdasarkan penelitian, indikator ini telah terlaksana dengan baik di UPT Puskesmas Medang Kampai.

5. Empathy (Empati)

Empathy atau empati mencerminkan perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh tenaga medis dan staf kepada pasien. Empathy dalam penelitian ini meliputi keramahan dan kesopanan tenaga medis dan staf dalam melayani pasien, kemampuan tenaga medis dalam memahami keluhan dan kebutuhan pasien, personal attention (perhatian personal) yang diberikan kepada setiap pasien, kesediaan tenaga medis untuk mendengarkan dan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pasien, serta aksesibilitas layanan

untuk semua lapisan masyarakat, termasuk yang berkebutuhan khusus. Penelitian ini menemukan bahwa ada satu hal ini belum terlaksana dengan baik yaitu: Kemampuan Tenaga Medis dalam Memahami Keluhan dan Kebutuhan Pasien.

Informan mengungkapkan bahwa beberapa tenaga medis kurang mampu memahami keluhan dan kebutuhan pasien secara mendalam. Pasien merasa bahwa keluhan mereka tidak selalu didengarkan dengan baik, dan solusi yang diberikan sering kali tidak sesuai dengan harapan mereka. Kurangnya empati ini menyebabkan pasien merasa tidak mendapatkan perhatian yang memadai, yang berdampak negatif pada kepuasan mereka terhadap pelayanan Puskesmas.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek pelayanan di UPT Puskesmas Medang Kampai yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Langkah-langkah perbaikan yang direkomendasikan meliputi:

1). Meningkatkan Kelengkapan Peralatan Medis dan Non-Medis:

Puskesmas perlu memastikan bahwa peralatan medis dan non-medis tersedia dalam jumlah yang cukup dan dalam kondisi baik. Pengadaan rutin dan pemeliharaan berkala harus dilakukan untuk memastikan kesiapan peralatan dalam menunjang pelayanan medis.

2). Menyediakan Informasi Visual yang Memadai:

Puskesmas harus menyediakan poster, brosur, dan informasi visual lainnya yang mudah diakses oleh masyarakat. Informasi ini harus mencakup jenis layanan yang tersedia, prosedur pelayanan, dan jadwal operasional untuk memudahkan masyarakat dalam memahami dan mengakses layanan.

3). Mengurangi Waktu Tunggu Pasien:

Untuk mengurangi waktu tunggu, Puskesmas dapat meningkatkan efisiensi proses pelayanan, seperti dengan menambah jumlah tenaga medis atau memperbaiki sistem antrian.

4). Menjaga Konsistensi dalam Diagnosis dan Pengobatan:

Pelatihan berkala untuk tenaga medis mengenai standar prosedur operasional dapat membantu meningkatkan konsistensi dalam memberikan diagnosis dan pengobatan yang tepat.

5). Meningkatkan Empati Tenaga Medis:

Pelatihan komunikasi dan pelayanan pelanggan bagi tenaga medis dapat membantu meningkatkan kemampuan mereka dalam memahami dan merespon keluhan serta kebutuhan pasien dengan lebih baik.

Dengan mengimplementasikan rekomendasi ini, diharapkan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medang Kampai dapat meningkat, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

5. SARAN

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medang Kampai Kota Dumai, disarankan agar Puskesmas melakukan inventarisasi dan pemeliharaan rutin peralatan medis dan non-medis, menyediakan informasi visual yang mudah diakses oleh masyarakat, mengoptimalkan sistem antrian untuk mengurangi waktu tunggu, serta mengadakan pelatihan berkala untuk tenaga medis guna memastikan konsistensi diagnosis dan pengobatan. Selain itu, pelatihan komunikasi efektif dan pelayanan pelanggan bagi tenaga medis akan membantu meningkatkan empati mereka terhadap pasien. Implementasi program promosi kesehatan yang lebih efektif dan kerjasama dengan pihak eksternal juga dapat memperkuat layanan

kesehatan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan Puskesmas Medang Kampai dapat meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anastasya, R. (2022). Systematic Literature Review: Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12753–12759. <https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/4154>
- [2] B. Isyandi, Agus Taufiq, & Saputra, T. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Mata Pbec. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 19(2), 172–179. <https://doi.org/10.31849/jieb.v19i2.7169>
- [3] Djuwa, A. S. S., Sinaga, M., & Dodo, D. O. (2020). Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja. *Media Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 24–32. <https://doi.org/10.35508/mkm.v2i2.2850>
- [4] Erlanti, D., Hijerah, E. M., & Adriani, W. (2022). Analisis Pelayanan Publik Dalam Pengambilan Barang Bukti Tilang Pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(06), 56–64. <https://doi.org/10.56127/jukim.v1i06.405>
- [5] Hildawati, H. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelompok Nelayan Tuna Terhadap Program CSR PT Pertamina RU II Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, VI(2), 151–165. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(2\).5964](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964)
- [6] Icha Aritonang, Lilis Wahyuni, H. (2023). Analisis kepuasan pelanggan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. *JAPaBIS*, 5(1), 20–31. <https://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/80/77>
- [7] Lilis Wahyuni, E. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Upaya Melayani Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. *JAPaBIS*, 4(1), 1–5. [http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/77](https://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/77)
- [8] Marpaung, P. (2019). *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Dr. Piringadi Medan* (Vol. 2). <https://core.ac.uk/download/pdf/225829732.pdf>
- [9] Mus, N. rahmah. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Manggeng Aceh Barat Daya. In *Energy for Sustainable Development: Demand, Supply, Conversion and Management*.
- [10] Pamungkas, G., & Widia Utami, R. (2022). Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 Dengan Kepuasan Peserta Vaksinasi Di Upt Puskesmas Sekeloa Kota Bandung Tahun 2021. *Jurnal Sehat Masada*, 16(2), 324–331. <https://doi.org/10.38037/jsm.v16i2.365>
- [11] Ramadhal, F. (2018). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. In *Jurnal Benefita* (Vol. 3, Issue 1, p. 53). JAP. <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/JAP/article/view/4385>
- [12] Roza, V. D., & Sujianto, S. (2023). Implementasi Kebijakan Penyediaan Air Bersih di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. *Cross Border*, 6(1), 128–137.

- [13] Saputra, Trio, Astuti, W. (2018). *Suara pelayanan publik: reformasi, birokrasi, melalui inovasi pelayanan publik*. Jakad Media Publishing.
- [14] Saputra, T. (2016). Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89–100. <https://doi.org/10.22437/ppd.v4i2.3584>
- [15] Saputra, T., Marlinda, P., Sufi, W., & Kuning, U. L. (2019). Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik Di Puskesmas Jaya Mukti Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Niara*, 11(2), 177–184. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=t_VLVukAAAAJ&citation_for_view=t_VLVukAAAAJ:_FxGoFyzp5QC
- [16] Suhardi, S. (2018). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam. *Jurnal Benefita*, 3(1), 53. <https://doi.org/10.22216/jbe.v3i1.2419>
- [17] sujianto, febri yuliani, syofian, trio saputra, ikbar pratama. (2017). Road Map Bureaucracy Reform Public Service Government Provincial Riau. *Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 4(4), 231–244. <https://doi.org/10.22437/ppd.v4i4.3803>
- [18] Ulum, M., Fibriyani, V., & Wahyuni, H. (2023). Pengaruh Persepsi, Penilaian dan Harapan Masyarakat Terhadap Upaya Peningkatan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Studi UPT Puskesmas Karangketug Kota *Revenue Manuscript*, 1(November), 94–107. <http://revenuemanuscript.org/index.php/revenue/article/view/20%0Ahttp://revenuemanuscript.org/index.php/revenue/article/download/20/12>
- [19] Wahyuni, L. (2022). Implementasi Kebijakan Pada Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. *JAPaBIS*, 4(1), 48–51. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/86>
- [20] Zainab, S., Normajatun, & Fakhsianor. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Samsat Keliling Di Kota Banjarmasin. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(1), 1–8. https://eprints.uniska-bjm.ac.id/3103/1/artikel_skripsi.pdf
- [21] Zeithaml, Berry, dan P. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Gramedia. [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=RWPMYP7-sN8C&oi=fnd&pg=PR9&dq=Zeithaml,+Berry,+dan+Parasuraman+\(1990\),+&ots=ch6Ak8v0od&sig=3TS8z2ltxfr6RxFrLFE3tL3Mp0A&redir_esc=y#v=onepage&q=Zeithaml%2C Berry%2C dan Parasuraman \(1990\)%2C&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=RWPMYP7-sN8C&oi=fnd&pg=PR9&dq=Zeithaml,+Berry,+dan+Parasuraman+(1990),+&ots=ch6Ak8v0od&sig=3TS8z2ltxfr6RxFrLFE3tL3Mp0A&redir_esc=y#v=onepage&q=Zeithaml%2C Berry%2C dan Parasuraman (1990)%2C&f=false)
- [22] Zulkarnaini, Sujianto, & Wawan. (2022). Short Communication: Sustainability of ecological dimension in peatland management in The Giam Siak Kecil Bukit Batu Landscape, Riau, Indonesia. *Biodiversitas*, 23(4), 1822–1827. <https://doi.org/10.13057/biodiv/d230414>.