

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI PUSKESMAS KARANGAYU KOTA SEMARANG

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Karangayu Kota Semarang

Salma Hasis Rafda Abidin^{1*}, Syahira Putri Rahmadhani², Andhika Kresna Putra³, Linda Widianita⁴, Tiara Fani⁵.

¹Salma Hasis Rafda Abidin (Universitas Dian Nuswantoro), 411202203573@mhs.dinus.ac.id,

²Syahira Putri Rahmadani (Universitas Dian Nuswantoro), 411202203604@mhs.dinus.ac.id,

³Andhika Kresna (Universitas Dian Nuswantoro), 411202203604@mhs.dinus.ac.id

⁴Linda Widianita (UPTD Puskesmas Karangayu), lindawidianita97@gmail.com

⁵Tiara Fani (Universitas Dian Nuswantoro), tiara.fani@dsn.dinus.ac.id

* 411202203573@mhs.dinus.ac.id,

ABSTRAK. Kepuasan masyarakat merupakan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, khususnya pada fasilitas pelayanan tingkat pertama seperti Puskesmas yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Meskipun Puskesmas Karangayu Kota Semarang telah menjalankan fungsi pelayanan dasar kesehatan, masih terdapat keluhan masyarakat terkait waktu tunggu, prosedur pelayanan, serta keterbatasan sarana dan prasarana sehingga diperlukan evaluasi berbasis standar nasional. Penelitian bertujuan untuk mengukur dan menganalisis Indeks Kepuasan Pasien (IKM) terhadap pelayanan di Puskesmas Karangayu berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei satu periode pada Desember 2025 terhadap 120 responden pengguna layanan Puskesmas Karangayu. Data dikumpulkan melalui wawancara terstruktur menggunakan kuesioner berbasis sembilan unsur pelayanan IKM yang dianalisis dengan metode rata-rata tertimbang dan dikonversi ke skala 25-100. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata IKM sebesar 88,50 yang termasuk kategori mutu pelayanan “A” (Sangat Baik), dengan nilai tertinggi pada unsur penanganan pengaduan (94,7) dan nilai terendah pada unsur sarana dan prasarana (81). Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan di Puskesmas Karangayu telah memenuhi harapan masyarakat, namun tetap memerlukan peningkatan terutama pada aspek fasilitas, kecepatan pelayanan, dan kejelasan prosedur agar kualitas pelayanan semakin optimal dan merata.

Kata kunci: indeks Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Survey Kepuasan

ABSTRACT. Public satisfaction is a key indicator in assessing the quality of health services, particularly in primary healthcare facilities such as community health centers (Puskesmas), which play a strategic role in providing promotive, preventive, curative, and rehabilitative services. Although Puskesmas Karangayu in Semarang City has carried out its basic health service functions, there are still public complaints regarding waiting times, service procedures, and limited facilities, indicating the need for evaluation based on national standards. This study aims to measure and analyze the Patient Satisfaction Index (IKM) of health services at Puskesmas Karangayu based on Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform (PANRB) No. 14 of 2017. The study employed a descriptive quantitative method with a one-period survey approach conducted in December 2025 involving 120 service users of Puskesmas Karangayu. Data were collected through structured interviews using a questionnaire based on nine IKM service elements, analyzed using a weighted average method and converted to a scale of 25–100. The results showed an average IKM score of 88.50, categorized as service quality grade “A” (Very Good), with the highest score in the complaint handling element (94.7) and the lowest score in facilities and infrastructure (81). These findings indicate that services at Puskesmas Karangayu generally meet public expectations; however, improvements are still needed, particularly in facilities, service speed, and procedural clarity to achieve more optimal and equitable service quality.

Keywords: Patient Satisfaction Index, service quality, satisfaction survey

PENDAHULUAN

Pengguna jasa pelayanan kesehatan menuntut pelayanan yang berkualitas, tidak hanya berfokus pada kesembuhan fisik, tetapi juga pada kepuasan terhadap sikap, pengetahuan, keterampilan petugas, serta ketersediaan sarana dan

prasarana yang nyaman. Pelayanan kesehatan menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 merupakan rangkaian kegiatan yang diberikan kepada individu atau masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, 2023). Sejalan

dengan itu, Naufal (2023) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan harus dikelola secara optimal oleh pemerintah melalui penyediaan fasilitas, aksesibilitas, hubungan yang baik antara pasien dan penyedia layanan, serta mutu pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien. (Naufal, 2023)

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) berdasarkan Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, 2019). Puskesmas memiliki peran strategis dalam Sistem Kesehatan Nasional sebagai unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan kabupaten/kota serta menjadi pintu awal masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Puskesmas Karangayu sebagai salah satu fasilitas kesehatan primer di Kota Semarang menyelenggarakan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang secara berkala dievaluasi melalui survei kepuasan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan (Permenpan Nomor 14 Tahun 2017-1, 2017). Namun, masyarakat masih mengeluhkan beberapa aspek pelayanan di Puskesmas Karangayu, seperti lamanya waktu tunggu pemeriksaan dan pelayanan farmasi, keterbatasan ruang pemeriksaan, serta prosedur pelayanan yang kurang mudah dipahami. Oleh karena itu, pengukuran IKM menjadi penting untuk mengidentifikasi unsur pelayanan yang perlu diperbaiki serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangayu. Dilakukannya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Karangayu Kota Semarang berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif karena Indeks Kepuasan Masyarakat mengukur skor, rata rata, dan nilai indeks setiap jawaban responden dari kuesioner yang telah dibagikan dengan menggunakan pendekatan, karena pengukuran kepuasan masyarakat diukur

pada satu kali pada periode tertentu untuk menunjukkan persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan saran dan masukan berdasarkan peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Populasi dalam penelitian ini, yaitu masyarakat atau pasien pengguna layanan Puskesmas Karangayu pada bulan Desember 2025 yaitu sebanyak 120 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan data primer, data primer dikumpulkan melalui wawancara terstruktur dengan responden sampel dengan berpedoman pada kuesioner. Setelah menyebarkan kuesioner atau angket yang berisikan pertanyaan akan ditentukan skor dari setiap jawaban sehingga menjadi data bersifat kuantitatif. Dalam mengukur skor pada penelitian ini sesuai Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017.

Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari Puskesmas Karangayu. Kuesioner tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Kuesioner memuat data karakteristik responden yang meliputi nama, jenis kelamin, usia, nomor handphone, poli yang dituju, tingkat pendidikan, serta pekerjaan. Selain data identitas responden, isi utama kuesioner terdiri dari sejumlah indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Karangayu, yang mencakup aspek prosedur pelayanan, kompetensi petugas, sikap dan perilaku petugas, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan dan masukan dari masyarakat. Penilaian dilakukan menggunakan skala kategori tingkat kepuasan, yaitu tidak sesuai atau tidak baik, kurang sesuai atau kurang baik, sesuai atau baik, dan sangat sesuai atau sangat baik, yang mencerminkan persepsi responden terhadap unsur-unsur pelayanan

Nilai-nilai ini dihitung menggunakan metode rata-rata tertimbang untuk setiap unsur layanan. Dalam menghitung survei kepuasan masyarakat untuk unsur layanan yang diteliti, setiap unsur layanan memiliki bobot yang sama. Dimana skor untuk setiap elemen layanan diakumulasikan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. maka perhitungan nilai rata-rata tertimbang dan SKM unit pelayanan adalah sebagai berikut:

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

Gambar 1. Rumus perhitungan nilai rata-rata timbangan

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

Gambar 2. Rumus SKM unit pelayanan

Nilai SKM yang dihitung antara 25-100 kemudian diinterpretasikan berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017. Dimana hasil penilaian kemudian dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan cara:

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

Gambar 3. Rumus konversi dengan nilai dasar

setelah hasil dari perhitungan tersebut ditemukan, langkah selanjutnya adalah melakukan kategori sesuai nilai persepsi dan interval IKM seperti pada gambar dibawah ini:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 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

Gambar 4. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan setelah seluruh kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terkumpul, di mana data terlebih dahulu diolah menggunakan Microsoft Excel melalui tahapan editing, coding, dan tabulasi untuk memastikan kelengkapan dan konsistensi data. Selanjutnya, setiap jawaban responden diberi skor sesuai dengan skala penilaian yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, kemudian dihitung menggunakan metode rata-rata tertimbang untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai akhir IKM yang dihasilkan selanjutnya diinterpretasikan berdasarkan ketentuan pada Gambar 4, yang mencakup nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, serta kinerja

unit pelayanan. Hasil interpretasi tersebut digunakan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan serta mengidentifikasi kategori kinerja pelayanan berdasarkan angka hasil akhir yang diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat jika sebagian besar pasien adalah pasien perempuan (50,83%). Untuk karakteristik berdasarkan usia diperoleh data jumlah responden tertinggi pada usia 20-29 tahun yaitu sebanyak 40% dan responden terendah pada usia ≥ 60 tahun sebanyak 6,7%. Untuk karakteristik pendidikan responden tertinggi pada pendidikan S1 yaitu sebanyak 27,5% dan responden terendah pada pendidikan SMK yaitu sebanyak 0,8%, dan untuk karakteristik pekerjaan diperoleh data jumlah responden tertinggi pada pekerjaan karyawan swasta 32,50% dan responden terendah pada pekerjaan Guru sebanyak 3,3%.

Tabel 1. Karakteristik responden

No	Karakteristik Responden	Jumlah	Presentase
1	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	59	49,17
	b. Perempuan	61	50,83
	Jumlah	120	100
2.	Umur		
	a. 15-19	12	10
	b. 20-29	48	9,2
	c. 30-44	38	31,7
	d. 45-59	14	11,7
	e. ≥ 60	8	6,7
	Jumlah	120	100

3. Pendidikan		
a. SD	9	7,5
b. SMP	11	9,2
c. SMA	54	4,5
d. SMK	1	0,8
e. DIPLOMA	9	7,5
f. S1	33	27,5
g. S2	3	2,5
Jumlah	120	100
4. Pekerjaan		
a. Karyawan	39	50
Swasta	34	28,33
b. Wiraswasta	13	10,83
c. Ibu Rumah	11	9,17
Tangga	8	6,67
d. Mahasiswa	6	5,00
e. Pelajar	4	3,33
f. ASN	120	100
g. Guru		
Jumlah		

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh melalui proses perhitungan dengan rentang nilai indeks 25 hingga 100. Nilai indeks yang tinggi menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi terhadap layanan yang diberikan, sedangkan nilai indeks yang rendah menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah terhadap kualitas layanan. Nilai IKM yang diperoleh kemudian dikonversi untuk mendapatkan nilai mutu layanan dan diinterpretasikan ke dalam kategori kinerja layanan Puskesmas (sangat baik, baik, atau buruk). Hasil perhitungan skor rata-rata kualitas layanan di Puskesmas Karangayu disajikan dalam Tabel 2 di bawah ini.

No	Nilai Interval IKM		Nilai Interval Konversi IKM		Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	3,5324 - 4,00	3,5833	88,31-100	89,5	A	Sangat Baik
U2	3,5324 - 4,00	3,5743	76,61-88,30	87,5	B	Baik
U3	3,0644 - 3,532	3,4583	76,61-88,30	86,4	B	Baik
U4	3,5324 - 4,00	3,5916	88,31-100	89,7	A	Sangat Baik
U5	3,5324 - 4,00	3,675	88,31-100	91,8	A	Sangat Baik
U6	3,5324 - 4,00	3,675	88,31-100	91,8	A	Sangat Baik
U7	3,5324 - 4,00	3,5991	88,31-100	89,7	A	Sangat Baik
U8	3,0644 - 3,532	3,2416	76,61-88,30	81	B	Baik
U9	3,5324 - 4,00	3,7916	88,31-100	94,7	A	Sangat Baik

Gambar 5. Indeks kepuasan masyarakat per unsur pelayanan

Berdasarkan gambar 5 diatas, dengan rincian hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu pada unsur persyaratan pelayanan (U1) sebesar 89,5%, prosedur pelayanan (U2) sebesar 87,5, kecepatan pelayanan (U3) sebesar 86,4, kepastian biaya pelayanan (U4) sebesar 89,7%, produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) sebesar 91,8,

kompetensi petugas pelayanan (U6) sebesar 91,8%, kesopanan dan keramahan petugas (U7) sebesar 89,7%, sarana dan prasarana (U8) sebesar 81%, dan penanganan pengaduan saran dan masukan (U9) sebesar 94,7%. Nilai rata-rata mutu pelayanan Puskesmas Karangayu memiliki nilai IKM pada rentang 3,5324-4,00, sehingga termasuk dalam kategori kinerja sangat baik dengan rentang mutu pelayanan 88,31-100. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa rata-rata unsur nilai IKM tertinggi pada Puskesmas Karangayu terdapat pada unsur biaya atau tarif pelayanan (U9) dan nilai IKM terendah ada pada unsur sarana dan prasarana (U8).

Dari sembilan unsur tersebut enam unsur pelayanannya, yaitu unsur persyaratan pelayanan (U1), unsur kepastian biaya layanan (U4), unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), unsur kompetensi petugas pelayanan (U6), unsur kesopanan dan keramahan petugas (U7), dan unsur penanganan pengaduan saran dan masukan (U9), memperoleh predikat **Sangat Baik**, sedangkan tiga unsur lainnya, yaitu unsur prosedur pelayanan (U2), unsur kecepatan pelayanan (U3), dan unsur sarana dan prasarana (U8), berada pada kategori **Baik**. Dari hasil tersebut pelayanan di Puskesmas Karangayu dinilai telah memenuhi harapan masyarakat dalam aspek sikap petugas, prosedur pelayanan, dan kenyamanan fasilitas.

Meskipun nilai IKM secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat baik, terdapat perbedaan nilai pada setiap unsur pelayanan. Unsur penanganan pengaduan saran dan masukan (U9) memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yang menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas terhadap aspek pelayanan yang berkaitan dengan sikap petugas, tanggung jawab, dan kualitas interaksi dalam pemberian layanan. Tingginya kepuasan pada unsur ini dapat disebabkan oleh sikap ramah petugas serta kesopanan dalam berinteraksi dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sebaliknya, unsur sarana dan prasarana (U8) memiliki nilai rata-rata terendah dibandingkan unsur lainnya, namun tetap berada dalam kategori mutu pelayanan yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun masyarakat merasa puas terhadap unsur tersebut, terdapat ruang untuk perbaikan yang menunjukkan masih terdapat keterbatasan dalam aspek tertentu, seperti kejelasan informasi administratif dan prosedural, kemudahan akses layanan, atau efisiensi proses pelayanan. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh beban kerja petugas yang tinggi, keterbatasan sarana dan prasarana, maupun sistem informasi yang belum memadai. Perbedaan nilai antar-unsur tersebut

berdampak pada pengalaman masyarakat yang belum sepenuhnya merata di seluruh aspek pelayanan, sehingga unsur dengan nilai lebih rendah perlu dioptimalkan lagi agar kualitas pelayanan dapat dirasakan lebih merata oleh seluruh pengguna layanan.

Unsur pelayanan dengan nilai relatif lebih rendah selanjutnya, yaitu unsur prosedur pelayanan (U2) dengan nilai rata-rata 87,5 dan unsur kecepatan pelayanan (U3) dengan nilai rata-rata 86,4, nilai dari kedua unsur tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti, prosedur pelayanan yang belum sepenuhnya efisien serta komunikasi petugas yang belum konsisten dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, waktu tunggu pelayanan dan kejelasan informasi juga berpotensi mempengaruhi persepsi pengguna layanan. Sebaliknya, unsur yang memperoleh nilai sangat tinggi diduga didukung oleh pelayanan yang lebih cepat, sikap petugas yang profesional, serta sistem pelayanan yang lebih terorganisir dan transparan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Lina Alfiyanti dkk (2024) yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang baik berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian tersebut menegaskan bahwa faktor-faktor seperti sikap tenaga kesehatan, kejelasan prosedur, dan kualitas fasilitas merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna layanan (Alfiyanti et al., 2024). Namun hasil penelitian ini berbeda dengan temuan Ahmad Roziqin dan Najah Syamiah (2023) yang menyatakan bahwa nilai IKM di beberapa Puskesmas masih tergolong dalam kategori baik dan belum mencapai kategori sangat baik karena terdapat hambatan pada waktu tunggu pelayanan serta keterbatasan sarana prasarana (Roziqin & Syamiah, 2023). Perbedaan hasil ini dapat terjadi karena adanya perbedaan kondisi wilayah, ketersediaan tenaga kesehatan, serta dukungan fasilitas yang berbeda antar-puskesmas. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya yang memadai dan sistem pelayanan yang lebih baik dapat mendorong peningkatan mutu pelayanan hingga mencapai kategori sangat baik.

Secara keseluruhan, diketahui hasil IKM menunjukkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan Puskesmas Karangayu berada pada kategori **Baik** hingga **Sangat Baik**, dengan nilai tertinggi pada unsur U9 dengan nilai rata-rata 94,7 dan terendah pada U8 dengan nilai rata-rata 81. Meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, kualitas pelayanan di Puskesmas Karangayu secara umum telah memenuhi harapan masyarakat.

Temuan ini selaras dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Karangayu Kota Semarang berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Karangayu Kota Semarang”, maka didapatkan kesimpulan, sebagai berikut :

1. Sesuai pedoman Peraturan Menteri RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, pelayanan di Puskesmas Karangayu sudah berjalan dengan baik dimana hasil Indeks Kepuasan dilihat dari 9 indikator dengan nilai konversi IKM = $\text{Tertimbang} \times 25$ (nilai konversi IKM = $3,5324 \times 25 = 88,31$, mutu pelayanan “A” yang berarti baik.
2. Berdasarkan indikator kepuasan masyarakat didapatkan indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat tertinggi adalah unsur biaya atau tarif pelayanan (U9) dengan nilai konversi 94,7 dengan mutu pelayanan “A” kategori “Sangat Baik” sedangkan nilai indikator terendah adalah unsur sarana dan prasarana (U8) dengan nilai konversi 81 dengan mutu pelayanan “B” kategori “Baik”.
3. Rata-rata tertinggi selanjutnya terdapat pada unsur unsur prosedur pelayanan (U2) dengan nilai rata-rata 87,5 dan unsur kecepatan pelayanan (U3) dengan nilai rata-rata 86,4, nilai dari kedua unsur tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti, prosedur pelayanan yang belum sepenuhnya efisien serta komunikasi petugas yang belum konsisten dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.
4. Maka dapat disimpulkan, Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Karangayu berada dikategori Baik bahkan Sangat Baik walaupun masih banyak aspek atau unsur yang perlu ditingkatkan lagi.

UCAPAN TERIMA KASIH (jika ada)

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang berkontribusi terutama lokasi tempat penelitian ini yaitu Puskesmas Karangayu Kota Semarang. Peneliti mengapresiasi kepada pihak-pihak Puskesmas Karangayu Kota Semarang yang turut membantu dan mengarahkan penulis

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiyani, L., Karlinda, Nikmah Ayu Ramadhani Amir, Eny Nurul Fatimah, Widya Kaharani Putri, Anindita Hasniati Rahmah, Asmirati Yakob, Danar Rista Saputra, Arif Setiawan, Ivando Zeldha Damara, Herdiyanto, & Suharyo. (2024). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kota Madiun. *Intan Husada : Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 12(01), 93–103. <https://doi.org/10.52236/ih.v12i1.510>
- Naufal, I. (2023). Survei Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala Patient Satisfaction Survey at Syiah Kuala University Teaching Hospital. In *Journal of Healthcare Technology and Medicine* (Vol. 9, Issue 1).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. (2019). www.peraturan.go.id
- Permenpan Nomor 14 Tahun 2017-1. (2017).
- Roziqin, A., & Syamiah, N. (2023). *Literature Review : Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Puskesmas*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. (2023).