

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak semua masyarakat di suatu negara, untuk menjamin masyarakat agar tetap sehat maka diperlukan pelayanan kesehatan yang baik pula. Kesehatan menjadi salah satu dasar dari kesejahteraan suatu negara karena tingkat kesehatan yang baik menjadi salah satu dari keberhasilan suatu negara, untuk menjadikan masyarakat terpenuhi akan kebutuhan kesehatan diperlukan peran serta pemerintah yaitu menyediakan fasilitas guna melayani permintaan kesehatan yang makin meningkat, dalam hal ini diperlukan kerja sama antara penyedia dan penerima pelayanan yaitu masyarakat, mengedepankan pelayanan, bertanggung jawab kepada pengguna layanan adalah harapan dari masyarakat kepada lembaga penyedia layanan dalam hal ini ada penyedia jasa kesehatan. Pelayanan menjadi penting karena kebutuhan masyarakat semakin meningkat salah satunya adalah kesehatan, pelayanan sering dijadikan menjadi tolak ukur atas keberhasilan aparat negara dalam menjalankan fungsi sebagai organisasi/ instansi yang memberikan pelayanan adalah tugas pokok yang dapat diperinci menjadi fungsi yang hakiki yaitu pelayanan, pemberdayaan dan pengembangan. Pelayanan akan membuahkan kepuasan bagi masyarakat. Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan publik adalah pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat baik pelayanan yang berasal dari instansi pemerintah maupun swasta, pelayanan publik yang baik memiliki tujuan memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima, Dalam Sinambela (2010, hal : 6). Di dalam kualitas pelayanan yang prima tercermin dari :

1. Transparan, Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah.
2. Akuntabilitas, Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif, Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

Pelayanan publik yang sudah ada saat ini tidak begitu saja di terapkan namun perlu adanya peningkatan kualitas sehingga pelayanan yang diharapkan mampu memberi dampak yang baik dan sesuai harapan masyarakat umum khususnya dibidang kesehatan. Permintaan kualitas pelayanan yang semakin meningkat sering kali tidak dibarengi dengan peningkatan mutu yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sehingga muncul adanya ketimpangan, dengan demikian dibutuhkan adanya peningkatan kualitas pelayanan, dalam praktiknya setiap masyarakat memiliki penilaian yang berbeda pula terhadap pelayanan yang diberikan, maka perlu adanya pendekatan untuk mengetahui secara relevan sejauh mana kualitas pelayanan yang ada, Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Jadi pelayanan yang baik dapat memunculkan suatu persepsi yang dapat terukur dan menghasilkan kualitas, kualitas tidak muncul begitu saja namun ada upaya upaya yang dilakukan para penyelenggara pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik bukan pada pelayanan saja namun tercermin dari fasilitas yang ada, aparatur pelayanan dan penunjang pelayanan yang lain. Upaya Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang terpadu dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Maka di bentuklah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia

Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Keberadaan puskesmas sendiri diharapkan dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, Puskesmas juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa masyarakat menerima pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau.

Pelayanan publik sebenarnya merupakan produk dari organisasi pemerintah, dimana dalam penggunaannya pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasar Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (UU No.25/2009 tentang Pelayanan Publik). Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dan terpenting dari pembangunan nasional yang menyelenggarakan pembangunan di bidang kesehatan melalui upaya preventif, promotif, kuratif dan rehabilitative. Tujuan pembangunan bidang kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan bagi setiap orang, agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang

setinggi – tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. (UU No 36/2009 tentang Kesehatan).

Kebijakan pembangunan kesehatan tahun 2015 – 2019 difokuskan pada penguatan upaya kesehatan dasar yang berkualitas terutama melalui peningkatan jaminan kesehatan, peningkatan akses dan mutu pelayanan kesehatan dasar dan rujukan yang didukung dengan penguatan system kesehatan dan peningkatan pembiayaan kesehatan. (Kepmenkes RI No HK.02.02/MENKES/52/2015).

Pelayanan kesehatan baik yang individu maupun masyarakat harus berkualitas, terjamin keamanannya bagi penerima dan dapat diterima masyarakat, efektif serta mampu menghadapi tantangan jaman. Saat yang bersamaan, semakin tingginya tingkat pendidikan, keadaan social ekonomi, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi membuat tuntutan masyarakat akan pelayanan di bidang kesehatan yang bermutu semakin tinggi. Menurut Ahmad (2020) berdasarkan pengertian tentang mutu, baik yang konvensional maupun strategik. Dapat dikatakan bahwa, pada dasarnya mutu mengacu kepada pengertian pokok berikut :

1. Mutu terdiri dari sejumlah keistimewaan produk/jasa, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan. Sehingga memberikan kepuasan terhadap pengguna produk/jasa
2. Mutu terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan

Menurut Joseph M. Juran dalam Ahmad (2020:10) mendefinisikan manajemen mutu sebagai suatu kumpulan aktivitas yang berkaitan dengan kualitas tertentu dengan karakteristik:

1. Mutu menjadi bagian dari setiap agenda manajemen atas .
2. Sasaran kualitas dimasukkan dalam rencana bisnis
3. Jangkauan sasaran diturunkan dari benchmarking. Fokus pada pelanggan dan pada kesesuaian kompetisi; di sana adalah sasaran untuk peningkatan kualitas tahunan
4. Sasaran disebarkan ke tingkat yang mengambil tindakan
5. Pelatihan dilaksanakan pada semua tingkat
6. Pengukuran ditetapkan seluruhnya
7. Manajemen atas secara teratur meninjau kembali kemajuan dibandingkan dengan sasaran
8. Penghargaan diberikan untuk performansi terbaik
9. Sistem imbalan (reward system) diperbaiki

Menurut Ruly dan Nurul (2020) mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaranya sesuai dengan standar dan kode etik profesi.

Tabel 1.1. Jumlah Keluhan di Puskesmas Duduksampeyan Kabupaten Gresik

Tahun	Jumlah Keluhan
2022	13 Keluhan
2023	18 Keluhan

Sumber : Tim Mutu Puskesmas Duduksampeyan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2022 jumlah keluhan di Puskesmas Duduksampeyan sebanyak 13 keluhan, tahun 2023 sebanyak 18 keluhan.

**Tabel 1.2 Indeks Kepuasan Puskesmas Duduksampeyan Kabupaten Gresik
Tahun 2020-2023**

Tahun	Indeks Kepuasan	Mutu Pelayanan	Kinerja pelayanan
2020	88,31	A	Sangat Baik
2021	95,37	A	Sangat Baik
2022	78,02	B	Baik
2023	74,96	C	Kurang Baik

Sumber : Tim Mutu Puskesmas Duduksampeyan.

Sebagai upaya meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Puskesmas Duduksampeyan Kabupaten Gresik, berbagai upaya peningkatan mutu terus dilakukan baik kualitas teknis maupun kualitas fungsional. Menurut Groonroos dalam Lupiyoadi (2018) kualitas jasa yang dipersepsikan pelanggan terdiri atas dua dimensi utama. Dimensi pertama adalah kualitas teknis (technical quality) yang berkaitan dengan output jasa yang dipersepsikan pelanggan. Dimensi kedua adalah kualitas fungsional (technical functional) yang berkaitan dengan cara penyampaian jasa atau proses penyampaian jasa dari penyedia jasa kepada pelanggan. Upaya kualitas teknis yang sudah dilakukan Puskesmas Duduksampeyan pada tahun 2024 meliputi:

1. Pembuatan Standar Pelayanan Publik yang didalamnya mengatur tentang penetapan tarif pelayanan, penetapan jam buka layanan, penetapan lamanya waktu pelayanan, penetapan protap (SOP) pelayanan klinis, penetapan kompetensi tenaga medis dan non medis.
2. Pemenuhan jumlah dan jenis tenaga melalui rekrutmen tenaga kesehatan non PNS secara mandiri oleh UPT Puskesmas
3. Pemenuhan sarana berupa alat dan bahan kesehatan, obat – obatan, bahan

regensia laboratorium, pemeliharaan gedung, peningkatan daya listrik dan jaringan internet, dan sarana penunjang lainnya.

4. Akreditasi Puskesmas yang dinyatakan lulus dengan kategori Paripurna
5. Meningkatkan sarana media promosi seperti baliho, papan penunjuk arah dan media promosi lainnya.
6. Penyediaan media keluhan berupa kotak saran, contac person (wa, sms, telepon langsung) dan penanganan keluhan.

Upaya kualitas fungsional yang sudah dilakukan Puskesmas Duduksampeyan pada tahun 2024 meliputi:

1. Melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengukur seberapa puas pelanggan terhadap Standart Pelayanan Publik yang di buat oleh Puskesmas
2. Pemenuhan kekurangan SDM yang dibutuhkan untuk mendukung kecepatan pelayanan terhadap pelanggan
3. Pemenuhan sarpras sebagai bentuk komitmen Puskesmas terhadap peningkatan mutu fasilitas pelayanan di Puskesmas
4. Menyediakan kotak saran untuk respon pelanggan terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Puskesmas
5. Memberikan umpan balik kepada pelanggan dari efektifitas informasi yang diperoleh masyarakat dari sarana media informasi yang dilakukan oleh Puskesmas
6. Respon cepat terhadap keluhan pelanggan, maximal 1 kali 24 jam yang tertulis media keluhan pelanggan

Upaya Teknis dan fungsional Puskesmas Duduksampeyan Kabupaten Gresik terus dilakukan karena ingin memberikan pelayanan yang berkualitas dengan memuaskan kepada masyarakat, sebab kepuasan pelanggan bisa merupakan cerminan dari kualitas pelayanan yang diterima. Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memberikan rasa puas pada diri setiap pelanggan. Makin sempurna kepuasan tersebut makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Akan tetapi ada masalah yang dihadapi oleh Puskesmas Duduksampeyan Kabupaten Gresik yaitu masih banyaknya keluhan mengenai rendahnya mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas menurut persepsi pelanggan atau pasien atau keluarga pasien. Dari catatan tim mutu Puskesmas Duduksampeyan Kabupaten Gresik, masyarakat yang menyampaikan keluhan sebagaimana dilihat dalam tabel 1.1.

Menurut (Irawan, 2002) pelanggan yang tidak mengajukan keluhan secara langsung inilah yang berbahaya dan jumlahnya cukup besar yaitu sekitar 50 – 80 %. Kemungkinan besar mereka akan meninggalkan pelayanan kesehatan dan beralih pada pelayanan kesehatan lain serta bisa menyebarkan words of mouth yang negative sehingga organisasi akan sulit untuk mengatasinya.

Menurut (Tjiptono, 2014) kemungkinan perilaku pelanggan yang tidak puas yaitu: tidak melakukan apa-apa, artinya pelanggan tidak menyampaikan komplainnya kepada siapapun, berhenti membeli produk jasa layanan, menyampaikan bad word of mouth kepada keluarga, teman maupun orang lain, menyampaikan komplain secara langsung dan atau meminta kompensasi dan mengadu lewat media masa atau lembaga konsumen yang ada.

Sehingga sangat perlu Puskesmas Duduksampeyan untuk menganalisis aspek – aspek yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dan kebutuhan yang diharapkan terhadap layanan yang bermutu. Maka Puskesmas Duduksampeyan perlu untuk menggali informasi tentang seberapa kepuasan masyarakat dan menggali informasi tentang apa yang diharapkan oleh masyarakat tentang layanan Puskesmas Duduksampeyan yang menurut masyarakat dibutuhkan. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat dan untuk mendapatkan informasi tentang harapan dan kebutuhan masyarakat yang diharapkan, maka puskesmas perlu menggali lebih dalam dengan menggunakan metode survey, yang berpedoman pada Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

Kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Duduksampeyan tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan, karena pada dasarnya setiap masyarakat memiliki tingkat kepuasan yang berbeda dalam setiap pelayanan yang ada, sehingga diperlukan pendekatan untuk mengetahui seberapa tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, salah satu metode yang sering kali di gunakan adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 (Sembilan) unsur yang ada dalam pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang di ukur melalui 9 (Sembilan) unsur diatas diharapkan mampu menjawab sejauh mana kualitas pelayanan yang ada sehingga nantinya dapat dijadikan bahan evaluasi bagi

instansi penyelenggara pelayanan guna meningkatkan pelayanan yang dinilai kurang baik.

Berkaitan dengan penjelasan yang telah dijabarkan diatas, hal yang menjadi masalah untuk diperhatikan dalam peningkatan kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan. Masyarakat yang datang berobat masih merasa tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima di Puskesmas Duduk Sampeyan yang di sebabkan karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas masih belum memenuhi dimensi kualitas pelayanan yang baik, sehingga penulis tertarik merumuskan judul “Analisis Kepuasan Pasien pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017” Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Duduk Sampeyan menggunakan metode Kuantitatif karena lebih mudah dan relevan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, mendorong penulis untuk menyusun Tesis dengan judul: **“Penerapan Permenpan RB No.14 Tahun 2017 di Puskesmas Duduksampeyan.”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka pada penelitian ini di fokuskan Penerapan Permenpan RB No.14 Tahun 2017 di Puskesmas Duduksampeyan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Penerapan Permenpan RB No.14 Tahun 2017 di Puskesmas Duduksampeyan”

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengeksplor Penerapan Permenpan RB No.14 Tahun 2017 di Puskesmas Duduksampeyan.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengeksplorasi Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Mengeksplorasi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Mengeksplorasi Waktu Penyelesaian untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- d. Mengeksplorasi Biaya/Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Mengeksplorasi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Mengeksplorasi Kompetensi Pelaksana yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

- g. Mengeksplorasi Perilaku Petugas Pelaksana dalam memberikan pelayanan.
- h. Mengeksplorasi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Mengeksplorasi Sarana dan Prasarana yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Tempat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran dan bahan masukan bagi Puskesmas dalam meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber rujukan dan bahan pembelajaran bagi mahasiswa lainnya terkait kepuasan pasien.

3. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian diharapkan mampu menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terkait kepuasan pasien serta pembelajaran nyata terkait penilaian dalam kepuasan pasien di Puskesmas

4. Bagi Peneliti Lainnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan acuan untuk penelitian selanjutnya, sehingga dapat dikembangkan lagi untuk kekurangan yang belum dijelaskan secara detail dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti

F. Keaslian Penelitian

Tabel 1.3 Keaslian Penelitian

No.	Judul Penelitian	Kelebihan	Kekurangan	Hasil Penelitian	Saran Penelitian Selanjutnya	Link
1	Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017 pada Puskesmas Sanggalangi' Kabupaten Toraja Utara	Menggunakan metode kuantitatif dengan sampel 100 responden; hasil IKM 82,67 (kategori baik)	Terbatas pada satu puskesmas; tidak membahas faktor-faktor penyebab nilai IKM	Pelayanan publik di Puskesmas Sanggalangi' masuk dalam kategori baik	Perlu penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi nilai IKM	https://journals.ukito-raja.ac.id/index.php/jesit/article/view/1318
2	Kinerja Unit Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Sarolangun Tahun 2018; Kajian Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Indikator Permenpan No. 14 Tahun 2017	Menggunakan desain cross- sectional dengan 419 responden; identifikasi indikator prioritas	Tidak membahas implementasi kebijakan secara mendalam	Kinerja pelayanan puskesmas kategori baik dengan nilai SKM 77,49; sarana prasarana dan waktu penyelesaian perlu ditingkatkan	Penelitian lebih lanjut untuk mengevaluasi efektivitas perbaikan pada indikator prioritas	https://jurnalkibalitbangdajbi.com/index.php/newkiki/article/view/64
3	Pendampingan Kantor Desa Sumberejo Kota Kediri dalam Penerapan Permenpan RB Nomor 14/2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat	Studi kasus implementasi SKM di tingkat desa; hasil menunjukkan kualitas layanan administratif kategori baik	Tidak spesifik pada puskesmas; fokus pada kantor desa	Dua unsur pelayanan masih perlu diperbaiki karena masuk kategori kurang baik	Perluasan penelitian ke unit pelayanan kesehatan di desa untuk melihat penerapan SKM	https://ojs.ummetro.ac.id/index.php/sinarsangsurya/article/view/1653
4	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Menurut PERMENPAN No 14 Tahun 2017 Pada Kantor Lembang Nonongan Selatan	Menyediakan analisis IKM berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017	Tidak spesifik pada puskesmas; fokus pada kantor lembang	Tidak tersedia informasi hasil penelitian dalam ringkasan	Penelitian lebih lanjut pada puskesmas untuk membandingkan hasil IKM	https://journal.area.or.id/index.php/jepi/article/view/235
5	Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 di RSUD Tanjung Pura Kabupaten Langkat Tahun 2019	Mengidentifikasi unsur pelayanan dengan nilai terendah; memberikan gambaran tentang kepuasan pasien	Terbatas pada satu rumah sakit; tidak membahas solusi perbaikan	Beberapa unsur pelayanan seperti keadilan dan kenyamanan lingkungan memiliki mutu	Penelitian lebih lanjut untuk mengembangkan strategi peningkatan mutu pelayanan	https://123dok.com/document/q2ndj6xp-analisis-kepuasan-berdasarkan-permenpan-tanjung-kabupaten-langkat-

				elayanan kurang baik		skripsi.html
6	Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017 pada Puskesmas Sanggalangi' Kabupaten Toraja Utara	Menggunakan metode kuantitatif dengan sampel 100 responden; hasil IKM 82,67 (kategori baik)	Terbatas pada satu puskesmas; tidak membahas faktor-faktor penyebab nilai IKM	Pelayanan publik di Puskesmas Sanggalangi' masuk dalam kategori baik	Perlu penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi nilai IKM	https://journals.ukitoraja.ac.id/index.php/jesit/article/view/1318
7	Kinerja Unit Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Sarolangun Tahun 2018; Kajian Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Indikator Permenpan No. 14 Tahun 2017	Menggunakan desain cross- sectional dengan 419 responden; identifikasi indikator prioritas	Tidak membahas implementasi kebijakan secara mendalam	Kinerja pelayanan puskesmas kategori baik dengan nilai SKM 77,49; sarana prasarana dan waktu penyelesaian perlu ditingkatkan	Penelitian lebih lanjut untuk mengevaluasi efektivitas perbaikan pada indikator prioritas	https://jurnalkibalitbandajbi.com/index.php/newkiki/article/view/64
8	Pendampingan Kantor Desa Sumberejo Kota Kediri dalam Penerapan Permenpan RB Nomor 14/2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat	Studi kasus implementasi SKM di tingkat desa; hasil menunjukkan kualitas layanan administratif kategori baik	Tidak spesifik pada puskesmas; fokus pada kantor desa	Dua unsur pelayanan masih perlu diperbaiki karena masuk kategori kurang baik	Perluasan penelitian ke unit pelayanan kesehatan di desa untuk melihat penerapan SKM	https://ojs.ummetro.ac.id/index.php/sinarsangsurya/article/view/1653
9	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Menurut PERMENPAN No 14 Tahun 2017 Pada Kantor Lembang Nonongan Selatan	Menyediakan analisis IKM berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017	Tidak spesifik pada puskesmas; fokus pada kantor lembang	Tidak tersedia informasi hasil penelitian dalam ringkasan	Penelitian lebih lanjut pada puskesmas untuk membandingkan hasil IKM	https://journal.areai.or.id/index.php/jepi/article/view/235
10	Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 di RSUD Tanjung Pura Kabupaten Langkat Tahun 2019	Mengidentifikasi unsur pelayanan dengan nilai terendah; memberikan gambaran tentang kepuasan pasien	Terbatas pada satu rumah sakit; tidak membahas solusi perbaikan	Beberapa unsur pelayanan seperti keadilan dan kenyamanan lingkungan memiliki mutu pelayanan kurang baik	Penelitian lebih lanjut untuk mengembangkan strategi peningkatan mutu pelayanan	https://123dok.com/document/q2ndj6xp-analisis-kepuasan-berdasarkan-permenpan-tanjung-kabupaten-langkat-skripsi.html
11	Analisis Kinerja Pelayanan Publik Puskesmas terhadap Indeks Kepuasan	Menggunakan indikator dari Permenpan No 14 Tahun 2017; memberikan	Tidak menyebutkan lokasi spesifik	Semakin baik kinerja pelayanan publik, semakin	Penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi	https://journal.stieken.ac.id/index.php/penerbitan/article/download

	Masyarakat	gambaran hubungan antara kinerja pelayanan dan IKM	puskesmas yang diteliti	tinggi IKM yang diperoleh	faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan	load/426/509
12	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dari Pelayanan Puskesmas Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo	Menggunakan 9 indikator sesuai Permenpan No 14 Tahun 2017; memberikan nilai kumulatif IKM	Terbatas pada satu puskesmas; tidak membahas solusi perbaikan	Nilai IKM sebesar 74 (mutu pelayanan C); faktor dominan adalah sarana dan prasarana	Diperlukan dukungan dari pemerintah daerah untuk meningkatkan sarana dan prasarana	https://ojs.umb-bungo.ac.id/index.php/JMS/article/download/479/503
13	Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2024	Menyediakan data IKM berdasarkan permenpan No 14 Tahun 2017; mencakup berbagai layanan publik	Tidak spesifik pada puskesmas; fokus pada layanan publik di Kota Depok	Menyediakan nilai IKM untuk berbagai layanan, termasuk pelayanan kesehatan	Penelitian lebih lanjut untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi IKM di layanan kesehatan	https://satudata.depok.go.id/upload/file/7c08e568951a19b8bb7ff084916c5f9e.pdf
14	Survei Kepuasan Masyarakat Menurut PERMENPAN: Panduan dan Implementasi	Menyediakan panduan praktis untuk pelaksanaan SKM sesuai Permenpan No 14 Tahun 2017	Tidak menyajikan data empiris atau studi kasus	Menjelaskan tujuan dan aspek yang diukur dalam SKM	Penelitian lebih lanjut untuk menguji efektivitas panduan dalam praktik	https://pkmsibulue.com/survei-kepuasan-masyarakat-menurut-permenpan-panduan-dan-implementasi/
15	PRESENTASI SKM PERMENPAN NO 14 TAHUN 2017	Menyediakan presentasi tentang pelaksanaan SKM sesuai Permenpan No 14 Tahun 2017	Tidak menyajikan data empiris atau studi kasus	Menjelaskan tugas pokok dan fungsi dinas terkait, serta rencana kinerja	Penelitian lebih lanjut untuk menganalisis implementasi rencana kinerja	https://www.slideshare.net/slideshow/presentasi-skm-permenpan-no-14-tahun-2017-fhz-pptx/271002198