

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUSKESMAS LHOONG (STUDY KASUS
KECAMATAN LHOONG KABUPATEN ACEH BESAR)**

SKRIPSI

Oleh:

**MAKHFIRAH
NIM. 170403085**

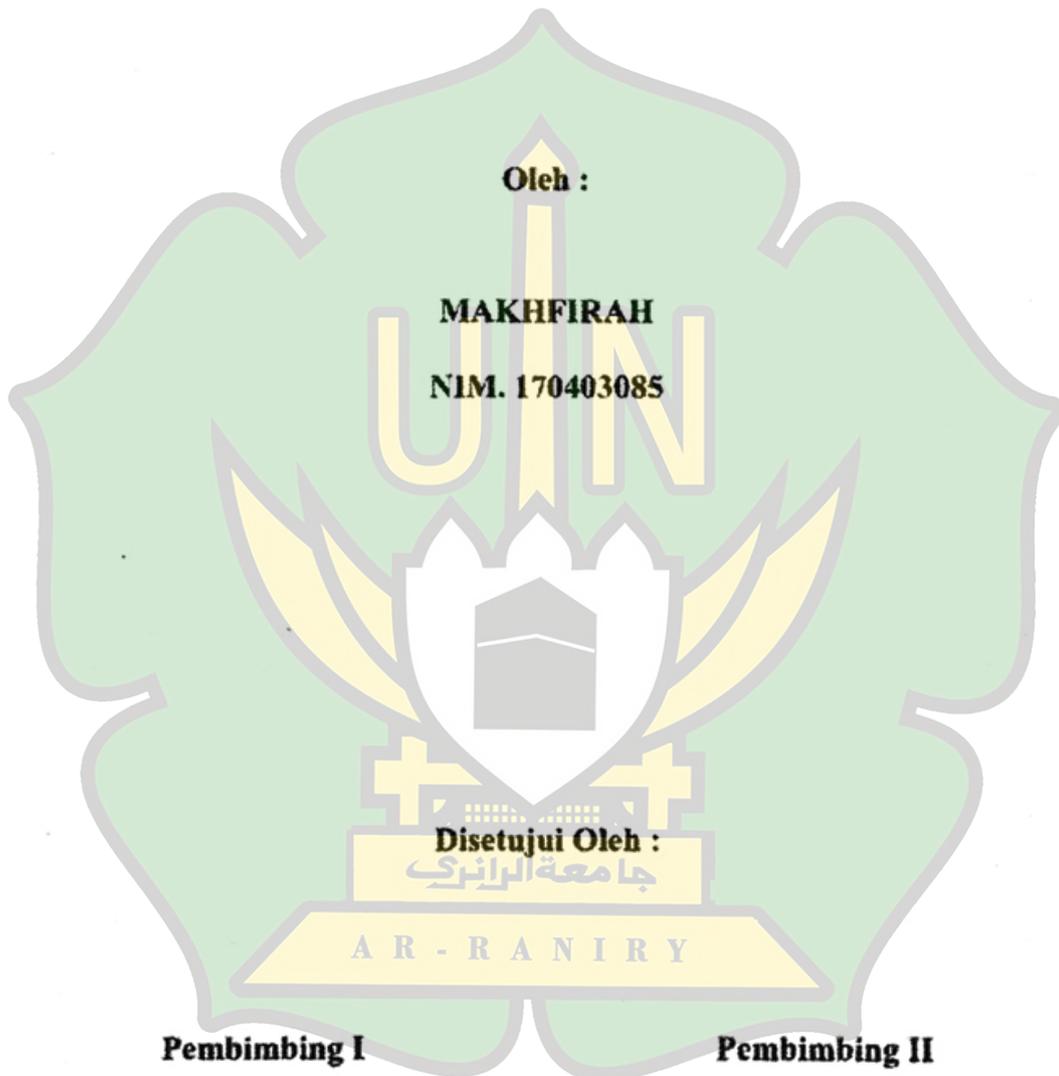


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH**

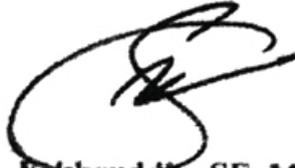
2023-2024

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelara Sarjana (S-1) dalam Ilmu Dakwah Dan Komunikasi
Jurusan Manajemen Dakwah**



Dr. Mahmuddin, M.Si
NIP. 197210201997031002


Fakhruddin, SE. MM
NIP. 196406162014111002

SKRIPSI

**Telah Dinilai Oleh Panitia sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
Dan Dinyatakan Lulus Serta Disahkan
Sebagai Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar sarjana S-1
Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi
Program Studi Manajemen Dakwah**

Diajukan Oleh :

**MAKFIRAH
NIM. 170403085**

**Pada Hari/Tanggal/
Selasa, 19 Desember 2023 M
06 Jumadil Akhir 1445 H**

**Di
Darussalam-Banda Aceh
Panitia Ujian Maunaqasyah Skripsi**

Ketua

**Dr. Mahmuddin, M.Si
NIP. 197210201997031002**

Sekretaris

**Falhruddin, S.E., M.M
NIP. 196406162014111002**

Penguji I

**Kamaruddin, S.Ag., M.A
NIP. 196904141998031002**

Penguji II

**Dr. Sakdiah, S.Ag., M.Ag
NIP. 197307132008012007**

Mengetahui

**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry**

**Prof. Dr. Kusnawati Hatta, M.Pd
NIP. 196412201984122001**



PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Makhfirah

NIM : 170403085

Jenjang : Strata Satu (S1)

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah dituliskan dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dan dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan benar ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dan bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 28 Agustus 2023

Yang Menyatakan,

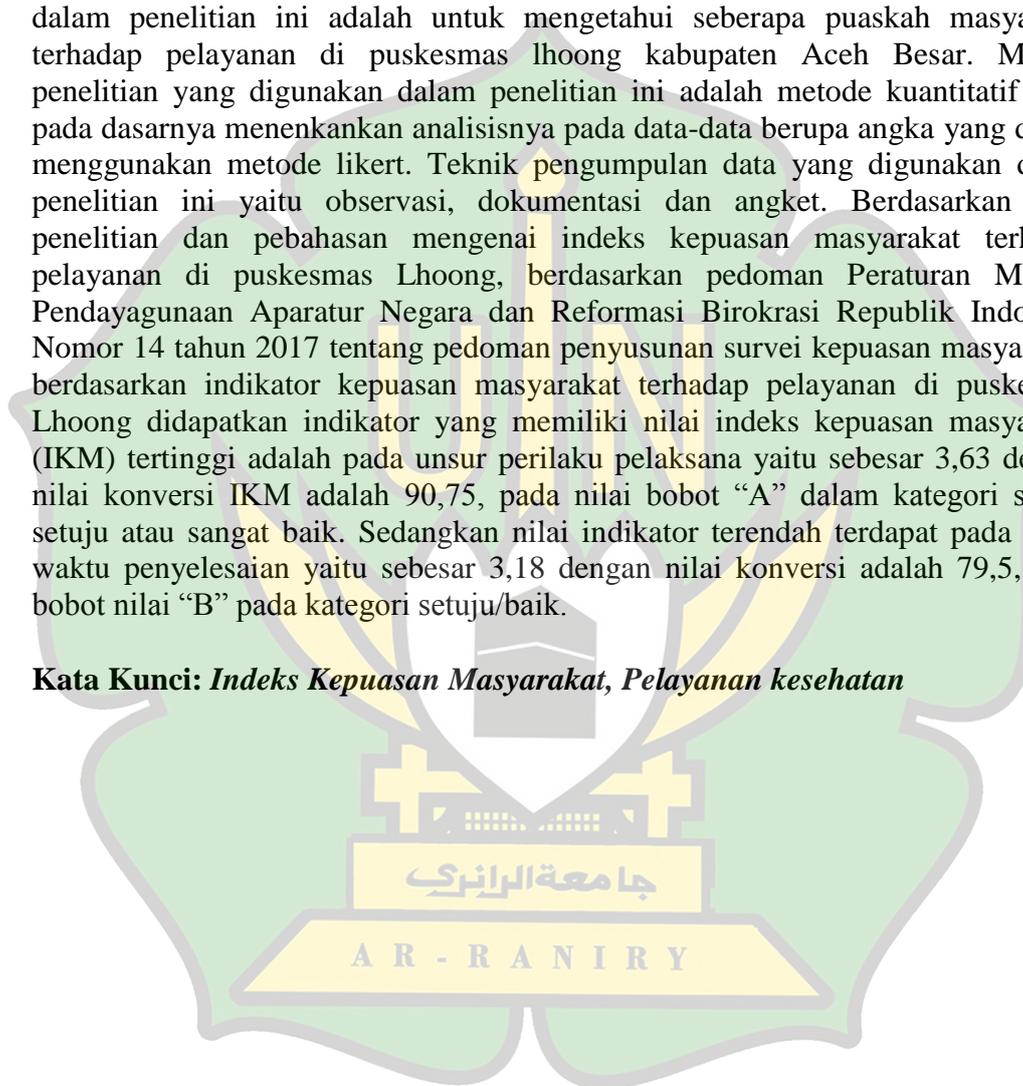


Makhfirah

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Lhoong (Study Kasus Kecamatan Lhoong Kabupaten Aceh Besar)”. Puskesmas Lhoong terletak di kecamatan Lhoong kabupaten Aceh Besar. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang bertujuan menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perawatan individu tingkat pertama. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puaskah masyarakat terhadap pelayanan di puskesmas lhoong kabupaten Aceh Besar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang pada dasarnya menekankan analisisnya pada data-data berupa angka yang diolah menggunakan metode likert. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, dokumentasi dan angket. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di puskesmas Lhoong, berdasarkan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat, berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di puskesmas Lhoong didapatkan indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi adalah pada unsur perilaku pelaksana yaitu sebesar 3,63 dengan nilai konversi IKM adalah 90,75, pada nilai bobot “A” dalam kategori sangat setuju atau sangat baik. Sedangkan nilai indikator terendah terdapat pada unsur waktu penyelesaian yaitu sebesar 3,18 dengan nilai konversi adalah 79,5, pada bobot nilai “B” pada kategori setuju/baik.

Kata Kunci: *Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan kesehatan*





KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji beserta Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan segala Rahmat dan hidayahnya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan karya ilmiah ini yang berupa skripsi dengan judul “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong (Studi Kasus Kecamatan Lhoong Kabupaten Aceh Besar)”. Shalawat beserta salam selalu penulis curahkan kepada baginda yaitu Nabi besar Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau.

Penulisan skripsi ini diajukan guna untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry. Dalam penulisan skripsi ini penulis tidak terlepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat kuasa Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada penulis, serta bimbingan, bantuan, dan nasehat serta Kerjasama dari berbagai pihak sehingga kendala-kendala tersebut dapat terselesaikan.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang istimewa kepada ayahanda M. Husen AR dan ibunda Mariani yang telah memberikan semangat, dukungan serta doa kepada penulis, karena berkat keduanya penulis bisa berada pada tahap ini. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan kesehatan dan rezeki kepada keduanya.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis turut menyampaikan ribuan terimakasih kepada:

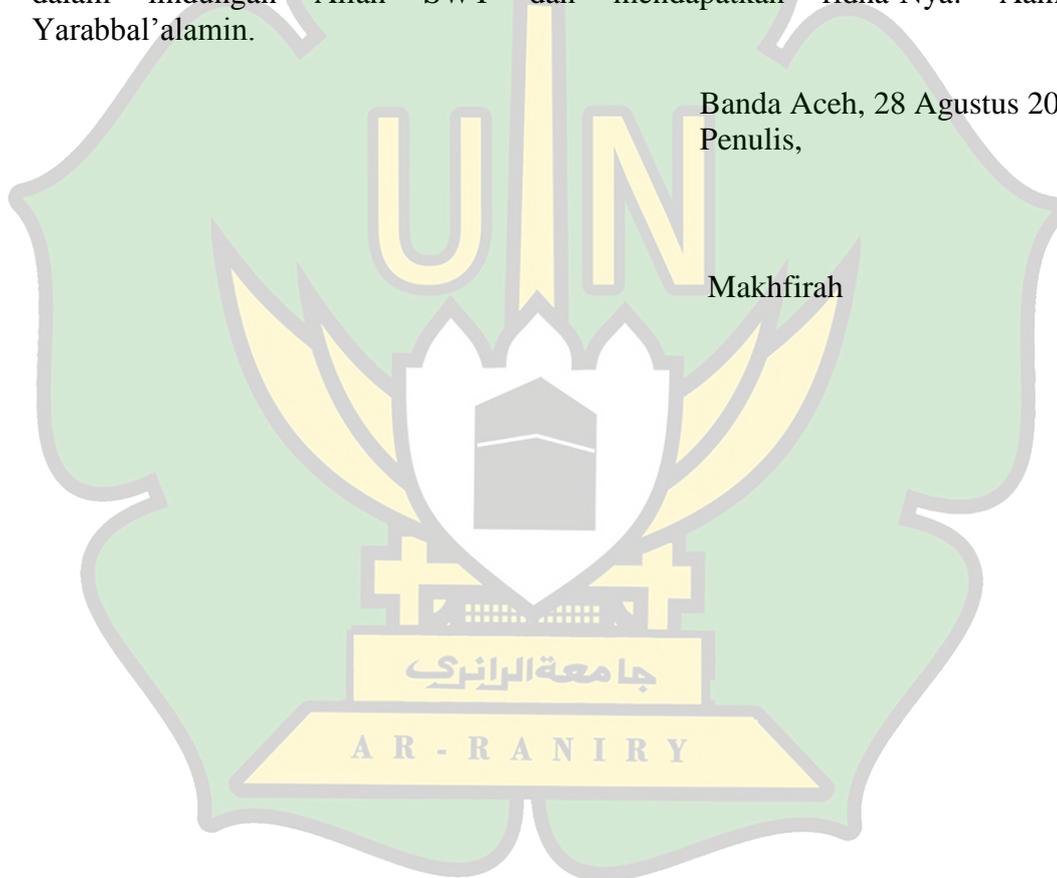
1. Prof. Dr. Kusumawati Hatta, M.Pd selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Abizal Muhammad Yati, Lc., MA selaku kepala Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
3. Bapak Dr. Mahmuddin, M.Si selaku pembimbing pertama yang telah meberikan banyak arahan dan bimbingan di sela-sela waktu kesibukannya,
4. Bapak Fakhrudin, SE., MM selaku penasehat akademik sekaligus pembimbing kedua yang telah banyak meluangkan waktu membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Kepada seluruh dosen dan staf pada Jurusan manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry yang telah banyak memberi ilmu pengetahuan juga telah membantu dalam keperluan penyelesaian skripsi ini.
6. Kepada pihak puskesma serta kepada seluruh responden masyarakat kecamatan Lhoong kabupaten Aceh Besar yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam memperoleh data hasil penelitian.

7. Kepada seluruh teman dan sahabat Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Hanya Allah SWT yang mampu membalas kebaikan dari semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak kekurangan yang perlu disempurnakan dikarenakan tidak terlepas dari keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Oleh sebab itu penulis mengharapkan semua yang telah dilakukan menjadi ibadah dan dapat memperoleh manfaat bagi kita semua. Penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca agar menjadi bahan masukan yang berharga untuk penulis kedepannya. Semoga kita selalu dalam lindungan Allah SWT dan mendapatkan ridha-Nya. Aamiin Yarabbal'amin.

Banda Aceh, 28 Agustus 2023
Penulis,

Makhfirah



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Pejelasan Istilah.....	3
1.5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat	3
1.5.2 Kepuasan.....	4
1.5.3 Pelayanan	4
1.5.4 Islami.....	4
1.5.5 Puskesmas	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Penelitian yang sebelumnya yang relevan	7
2.2 Teori yang Berkenaan dengan Variabel	10
2.2.1 Pelayanan kesehatan.....	10
2.2.2 Kepuasan masyarakat	10
2.2.3 Kerangka Berfikir.....	11
2.3 Teori yang Digunakan	12
2.3.1 Pengertian Indeks	12
2.3.2 Pengertian Kepuasan.....	12

2.3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	13
2.3.4 Pelayanan	15
2.3.5 Puskesmas	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	18
3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian	19
3.2.1 Pendekatan penelitian.....	19
3.2.2 Metode Penelitian.....	19
3.2.3 Populasi.....	19
3.2.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	20
3.3 Jenis Data.....	21
3.3.1 Data primer	21
3.3.2 Data Sekunder	21
3.4 Teknik pengumpulan data.....	21
3.4.1 Dokumentasi	21
3.4.2 Angket (kuesioner).....	21
3.4.3 Observasi.....	22
3.6 Teknik Pengolahan Data.....	22
3.6.1 Teknik pengolahan data.....	22
3.6.2 Uji validitas.....	23
3.6.3 Uji Reabilitas.....	23
3.7 Teknik Analisis Data	24
3.8 Penarikan Kesimpulan.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Gambaran Umum Puskesmas Lhoong	26
4.1.1 Letak Puskesmas Lhoong.....	26
4.1.2 Visi, Misi dan Motto Puskesmas Lhoong	26

4.1.3 Informasi Pelayanan Puskesmas Lhoong.....	26
4.1.4 Tujuan Tata Nilai dan Budaya Puskesmas Lhoong	27
4.1.5 Struktur Organisasi Puskesmas Lhoong.....	27
4.2 Karakteristik Responden	28
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis kelamin	29
4.2.2 Responden Berdasarkan Umur.....	30
4.2.3 Responden Berdasarkan Status perkawinan.....	31
4.2.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	31
4.2.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan Sekarang	32
4.2.6 Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	33
4.2.7 Berdasarkan Jumlah Kunjungan Berobat Ke Puskesmas.....	34
4.3 Tanggapan Responden dan Uji Skala Likert Indeks Kepuasan Masyarakat ..	35
4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat	35
4.3.2 Analisis Perhitungan Skala Likert Indeks Kepuasan Masyarakat.....	44
4.4 Pengolahan Data.....	50
4.4.1 Uji Instrumen Penelitian	50
4.4.2 Hasil Analisis Data.....	52
4.4.3 Pembahasan Hasil Analisis IKM	58
4.4.4 Rekapitulasi Hasil Analisis IKM	61
BAB V KESIMPULAN	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

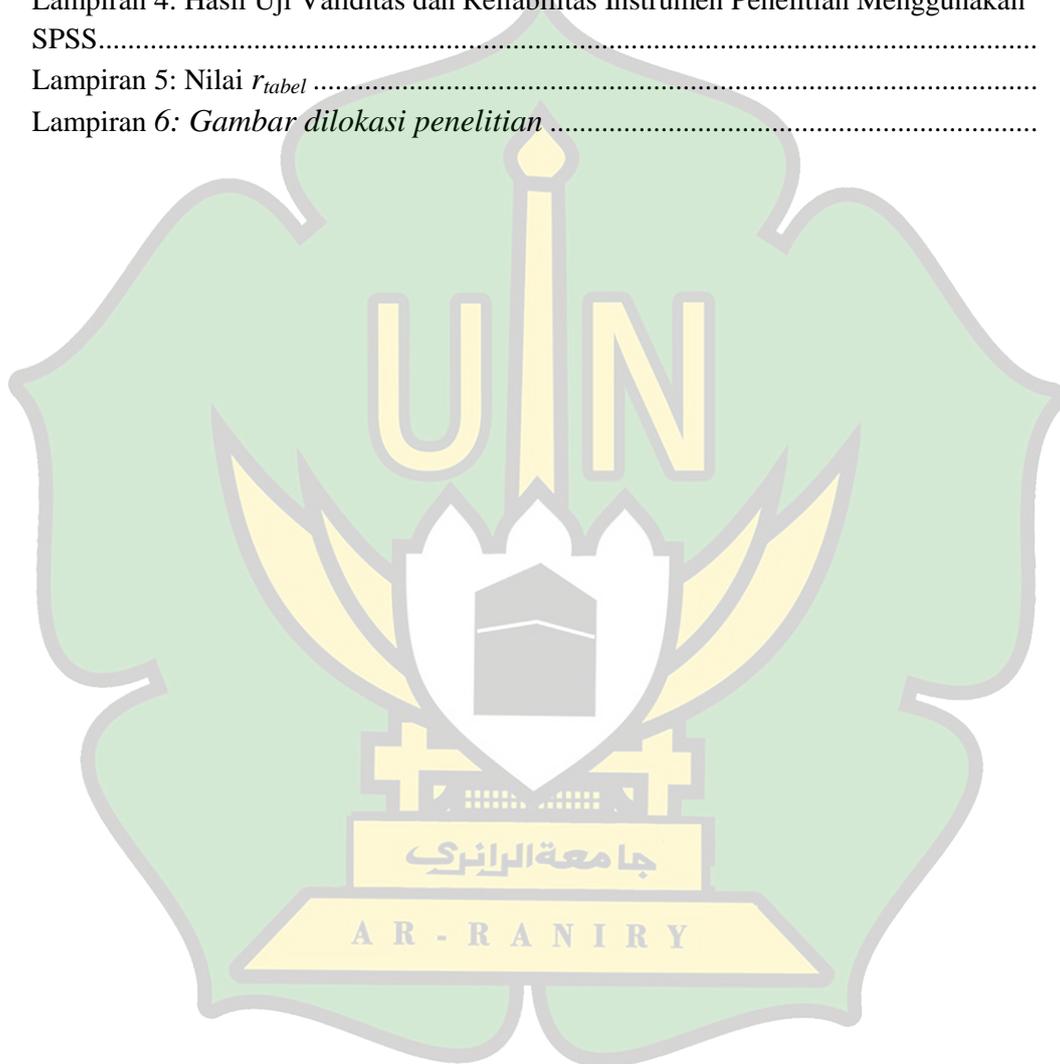
Tabel 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian	8
Tabel 3.1 Operasional Variabel penelitian.....	18
Tabel 3.2 Skoring Skala Likert	20
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi	21
Tabel 3.4 Kategori Nilai Reliabilitas	22
Tabel 3.5 Nilai Persepsi dan Interval IKM	23
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur	28
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Status Perkawinan	29
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan pendidikan Terakhir	30
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan pekerjaan sekarang	31
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan pendapatan perbulan.....	32
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Berobat ke Puskesmas.....	33
Tabel 4.8 Tanggapan Responden dan Uji Skala Likert Indeks Kepuasan Masyarakat..	34
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan	35
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Sistem Mekanisme dan Prosedur.....	36
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Waktu Penyelesaian	37
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Biaya/Tarif.....	38
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	39
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi pelaksana.....	40
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Perilaku Pelaksana.....	41
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan.....	42
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Sarana dan Prasarana.....	43
Tabel 4.18 Perhitungan Skala Likert Persyaratan Pelayanan (P1).....	44
Tabel 4.19 Perhitungan Skala Likert Sistem Mekanisme dan Prosedur (P2)	45
Tabel 4.20 Perhitungan Skala Likert Waktu Penyelesaian (P3)	45
Tabel 4.21 Perhitungan Skala Likert Biaya/Tarif (P4)	46
Tabel 4.22 Perhitungan Skala Likert Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (P5)	47
Tabel 4.23 Perhitungan Skala Likert Kompetensi pelaksana (P6).....	47
Tabel 4.24 Perhitungan Skala Likert Perilaku Pelaksana (P7).....	48
Tabel 4.25 Perhitungan Skala Likert Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan (P8)	49
Tabel 4.26 Perhitungan Skala Likert Sarana dan Prasarana (P9).....	49
Tabel 4.27 Perhitungan Skala Likert Indeks Kepuasan Masyarakat)	50
Tabel 4.28 Uji validitas Instrumen.....	52
Tabel 4.29 Uji Reliabilitas Instrumen	52
Tabel 4.30 Nilai Skor Per Unsur	53
Tabel 4.31 Nilai rata-rata Per Unsur	54
Tabel 4.32 Nilai Rata-rata tertimbang.....	54
Tabel 4.33 Nilai Interval, Konversi dan Bobot.....	55
Tabel 4.34 Rekapitulasi Hasil Analisis IKM	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	9
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Lhoong.....	26
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Umur.....	28
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Status Perkawinan	29
Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	30
Gambar 4.6 Responden Berdasarkan Pekerjaan Sekarang	32
Gambar 4.7 Responden Berdasarkan Pendapatan perbulan.....	33
Gambar 4.8 Responden Berdasarkan Jumlah Waktu Berobat	34
Gambar 4.9 Diagram Tanggapan Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan	36
Gambar 4.10 Diagram Tanggapan Responden Sistem Mekanisme dan Prosedur	37
Gambar 4.11 Diagram Tanggapan Responden Terhadap Waktu Penyelesaian.....	38
Gambar 4.12 Diagram Tanggapan Responden Terhadap Biaya/Tarif.....	39
Gambar 4.13 Diagram Tanggapan Responden Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	40
Gambar 4.14 Diagram Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana	41
Gambar 4.15 Diagram Tanggapan Responden Terhadap Perilaku Pelaksana	42
Gambar 4.16 Diagram Tanggapan Responden Terhadap Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	43
Gambar 4.17 Diagram Tanggapan Responden Terhadap Sarana dan Prasarana	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2: Data Validitas dan Reliabilitas	73
Lampiran 3: Data Karakteristik Responden.....	76
Lampiran 4: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Menggunakan SPSS.....	81
Lampiran 5: Nilai r_{tabel}	83
Lampiran 6: <i>Gambar dilokasi penelitian</i>	84



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan upaya pemerintah daerah dalam membangun tata teknis oprasional dinas kesehatan kabupaten/kota dan merupakan unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia. Tujuan pembangunan kesehatan yang di selenggarakan oleh puskesmas pemerintahan yang memuaskan (*good governance*) salah satu faktor yang diberi aksentuasi kuat adalah penataan pelayanan publik. Hal ini dirasa sangat mendesak karena faktor pelayanan publik bukan hanya berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, tetapi juga bisa berdampak pada daya saing investasi.

Dalam mengukur kinerja pemerintah khususnya pelayanan publik adalah mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia sehat. Telah mengeluarkan beberapa regulasi yang berkaitan dengan pelayanan publik. Beberapa di antaranya, KEPMENPAN NO.25/2004 Tentang Indeks kepuasan Masyarakat, KEPMENPAN No. 26/2004 tentang transparansi dan akuntabilitas pelayanan, dan sebagainya.

Lhoong menjadi salah satu kecamatan yang terisolir di kabupaten Aceh Besar. Lhoong juga merupakan salah satu daerah dengan tingkat kelahiran yang tinggi. Membuat masyarakat setempat khawatir dengan permasalahan yang di alami saat ini oleh masyarakat setempat. Yakni krisis bidan desa yang sudah terjadi dua tahun belakangan. Bisa kita katakan dar 28 desa di Kecamatan Lhoong sekitar 14 desa yang tidak ada penetapan bidan desa. Salah satunya desa Umoong Siribee yang memiliki penduduk terbanyak sekecamatan Lhoong, desa ini juga memiliki angka

kelahiran paling tinggi, Namun sayangnya gampong ini sudah hampir 2 tahun tidak ada penempatan bidan desa, ujar pengurus himpunan mahasiswa Aceh Besar dan ikatan pemuda Aceh Besar.

Kebijakan mutasi terhadap seorang bidan desa di gampong Pudeng diam-diam menjadi sorotan pasalnya pemindahan itu dilakukan saat krisis tenaga kesehatan yang sudah lama mendera warga Lhoong.¹

Pasalnya di kecamatan Lhoong sendiri sebanyak 12 desa tidak memiliki bidan desa (Bides) sejak 4 tahun yang lalu. Oleh sebab itu, setiap masyarakat yang membutuhkan perawat atau tenaga kesehatan terpaksa harus pergi ke klinik swasta yang harus mengeluarkan biaya untuk membeli obat-obatan dan biaya pemeriksaan.²

Tingginya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan puskesmas Lhoong dalam keterbatasan bidan desa. Dengan membandingkan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan oleh masyarakat, untuk itu pemerintah harus segera melakukan upaya-upaya penerapan bidan desa yang stabil di desa-desa dengan tingkat kelahiran yang tinggi dan keterbatasan ases dan juga perbaikan kualitas pelayanan kesehatan sehingga pelayanan tersebut dapat dirasakan manfaatnya semaksimal mungkin dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, pada umumnya dan khusus bagi masyarakat di sekitar wilayah puskesmas lhoong, dengan melihat permasalahan tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengambil judul **“Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Lhoong”** menjadi sangat penting untuk dilakukan penelitian karna hasil penelitian tersebut dapat di jadikan bahan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan sehingga diharapkan dapat terciptapelayanan puskesmas yang semakin berkualitas.

¹<https://acehsatu.com/dua-tahun-lhoong-krisis-bidan-desa-bupati-aceh-besar-diam-diam-pindahkan-bidan-desa/13-07-2020>

²<https://www.kontrasaceh.net/2023/02/23/12-gampong-di-kecamatan-lhoong-tak-milik-bides-tokoh-setempat-pertanyakan-keseriusan-pemkab-layani-kesehatan-warga/>

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah di atas maka yang menjadi permasalahan yang akan di bahas, yaitu Berapakah indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di puskesmas lhoong kabupaten aceh besar?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puaskah masyarakat terhadap pelayanan di puskesmas lhoong kabupaten aceh besar.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penulis harapkan dari penelitian ini adalah:

1. Terukurnya indeks kepuasan masyarakat di unit penyelenggara pelayanan publik yangmenagani pelayanan kesehatan di puskesmas Lhoong.
2. Bagi peneliti sebagai bentuk penerapan/aplikasi dari ilmu pengetahuan yang telah diperolehdi dalam bangku perkuliahan.
3. Bagi masyarakat, IKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang pelayanan puskesmasLhoong kabupaten Aceh Besar.
4. Bagi instasi, sebagai bahan masukan puskesmas Lhoong kabupaten Aceh Besar, dalampengambilan keputusan guna meningkatkan kinerjanya.

1.5 Pejelasan Istilah

Agar memudahkan para pembaca untuk memahami istilah dalam penelitian ini maka peneliti harus menjelaskan istilah-istilah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1.5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan yang di rasakan oleh masyarakat atau pasien berdasarkan pelayanan yang di terima, apabila pelayanan itu sesuai dengan keingina, kebutuhan dan harapannya maka pasien akan merasakan perasaan senang yang menandakan bahwapasien atau masyarakat telah merasakan kepuasan.³

³Wahdania & Juliati Saleh. *Indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit*

1.5.2 Kepuasan

Menurut muin dalam penelitian Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu, sebagai suatu keadaan saat kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang di konsumsi. Bagi perusahaan yang berfokus pada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran.⁴

Menurut kolter faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah:

1. Faktor sosial ekonomi, kesehatan merupakan kebutuhan jasmani setiap individu. sosial ekonomi yang baik akan mencari pelayanan yang lebih memuaskan
2. Faktor pendidikan, informasi semakin mudah diterima selaras dengan meningkatnya pendidikan seseorang.
3. Sosial budaya, faktor ini adalah faktor yang mempunyai pengaruh yang paling luas terhadap perilaku pasien.
4. Faktor psikologis, hal ini dipengaruhi oleh motivasi, persepsi, belajar, serta kepercayaan dan sikap.

1.5.3 Pelayanan

Di dalam bukunya yaitu manajemen pelayanan umum di indonesia, yang mengatakan bahwa pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dimana penekanan terhadap definisi pelayanan diatas ialah pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang didalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan.⁵

1.5.4 Islami

Kata islami berasal dari bahasa arab al-islam, di sebut juga ad-din yang artinya jalan hidup yang ada di sisi Allah Swt. Tunduk, patuh, dan berserah diri

umum daerah kabupaten polewali mandar tahun 2015” jurnal adminitrasi publik vol 1 no 1, hal 64
⁴Yoga Budi Bhakti dan Eva yuni rahmawati, “*Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan studi pendidikan matematika*”, jurnal formatif 7(3):272-285,2017,ISSN; 2088-351X, hal 275

⁵Moenir, “*Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*” 1999, hal 62”

kepada perintah dan larangannya yang memberi perintah tanpa penolakan. Kata islami memberikan arti sebagai perbuatan refiensi atas perwujudan dari nilai-nilai ajaran islam itu sendiri. Kata islam sebagai ajaran diindentikasi dengan kata syariat yang sepadan dengan makna perundang-undangan yang diturunkan Allah Swt, melalui Nabi Muhammad Saw. Untuk seluruh umat manusia baik menyangkut masalah ibadah, akhlak, makanan, minuman, pakaian, dalam berbagai aspek kehidupan guna meraih di dunia dan akhirat. Setelah mengetahui makna atau pengertian saatu persatu dari kata pelayanan dan islami maka dapat kita gabungkan makna keduanya adalah bahwa pelayanan islami merupakan pelayanan yg dilakukan berdasarkan prinsip islam atau syariat islam berdasarkan Al-Qur'an dan Hadist. Dengan mencontoh prinsip dagang Nabi Muhammad Saw.

Indikator pelayanan secara islami yaitu mencontoh 4 sifat nabi muhammad Saw, diantaranya :⁶

- a. Siddiq (jujur)
- b. Amanah (bertanggung jawab)
- c. Tabliq (komunikatif)
- d. Fatanah (cerdas)

Kualitas pelayanan islami merupakan sebuah evaluasi dari para pasien mengenai jasa yang di terima dan petugas puskesmas Lhoong, dengan menerapkan nilai2 moral yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariat islam hal tersebut sesuai dalam Al-Qur'an surah thaha ayat 44:

Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

fa quulaa lahuu qoulal layyinal la'allahuu yatazakkaru au yakhsyaa

"maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir'aun) dengan kata-kata

⁶Nasih Sariningsih, "Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Konsumen di 212 Mart Purwakarta" Jurnal ekonomi syariah dan bisnis perbankan, volume 04 Nomor 2, Desember 2020 hal 142

yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut." (QS. Ta-Ha 20: Ayat 44)⁷

Ayat tersebut menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pasien, sumber daya manusia harus mengedepankan sisi kelembutan dan beretika dan berakhlak yang sesuai dengan prinsip syariat islam. Seperti bersikap dengan lemah lembut, tidak kasar dan beradab serta sopan santun dan tidak keras dalam berbicara guna untuk meningkatkan kepercayaan pasien atas pelayanan yang sudah di berikan.

1.5.5 Puskesmas

Menurut Azrul Azwar pengertian puskesmas yaitu suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh terpadu yang berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu.⁸

PERMENKES no 43 tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat, pusat kesehatan masyarakat (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.⁹

⁷ Al-nawawi, Al-Qur'an surah thaha, Ayat-44

⁸[https://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2017/03/Nor%20Sanah%20\(03-01-17-09-15-45\).pdf](https://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2017/03/Nor%20Sanah%20(03-01-17-09-15-45).pdf)

⁹PERMENKES no 43 tahun 2019, hal 8

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian yang sebelumnya yang relevan

Untuk mendukung penelitian ini maka peneliti menyajikan data pendukung dari hasil penelitian terdahulu, sebagai berikut:

Pertama, peneliti oleh Adrima pada tahun 2020 dengan judul **Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Daerah DR. Zainal Abidin**. Berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin didapatkan Indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi adalah persyaratan = 4,10 dengan nilai konversi 82 nilai bobot “B” kategori “setuju” (Baik/Puas), sedangkan nilai indikator terendah adalah waktu penyelesaian =3,61 dengan nilai konversi 72,20 nilai bobot “B” kategori “Setuju” (Baik/Setuju).¹⁰

Kedua, penelitian yang di lakukan oleh Dinik Retnowati dengan judul **Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Bringin Kabupaten Semarang (analisi tingkat kepuasan masyarakat)**. Kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas bringin kabupaten semarang termasuk dalam kategori SANGAT BAIK dengan memperoleh nilai IKM sebesar 81,825 dengan mutu pelayanan A.¹¹

Ketiga, penelitian oleh Hajjul kamil pada tahun 2010 dengan judul **Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan pada ruwang rawat inap kelas III RSUDZA Banda Aceh** menghasilkan *gab score negative*.sedangkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan kesehatan pada ruang rawat inap kelas III RSUDZA Banda Aceh dengan menggunakan *index of patients satisfaction* adalah 40,756%. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa terdapat 59,244% pasien yang tidak puas terhadap pelayanan

¹⁰Adrima, "Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit daerah DR. Zainal Abidin" tahun 2020, hal 57

¹¹Dinik retnowati, " kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Bringin kabupaten Semarang (analisis tingkat kepuasan masyarakat. Tahun 2013 hal 19

Kesehatan pada ruang rawat inap kelas III RSUDZA Banda Aceh.¹²

Tabel 2.1 persamaan dan perbedaan penelitian

Nama, tahun dan judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Adrima (2020) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Daerah DR. Zainal Abidin.	Berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin didapatkan Indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi adalah persyaratan = 4,10 dengan nilai konversi 82 nilai bobot “B” kategori “setuju” (Baik/Puas), sedangkan nilai indikator terendah adalah waktu penyelesaian =3,61 dengan nilai	Persamaan dengan skripsi ini adalah sama-sama menggunakan teori variabel PERMANPAN RB No.14 Tahun 2017. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif, dengan tujuan penelitian mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.	Untuk lokasi penelitian dan waktu penelitian berbeda, untuk skripsi ini mengukur menggunakan uji skala likert. Skripsi ini menggunakan uji SPSS 25.

¹²Hajjul kamil, “tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan pada ruang rawat inap kelas III RSUDZA Banda Aceh” vol III no.1,2010,issn;2087-2879, hal 9

	konversi 72,20 nilai bobot “B” kategori “Setuju” (Baik/Setuju)		
Dinik Retnowati(2008) Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Bringin Kabupaten Semarang (analisi tingkat kepuasan masyarakat).	Kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas bringin kabupaten semarang termasuk dalam kategori SANGAT BAIK dengn memperoleh nilai IKM sebesar 81,825 dengan mutu pelayanan A	Persamaan dengan skripsi ini adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan tujuan penelitian mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.	Untuk lokasi penelitian dan waktu penelitian bebeda, untuk skripsi ini mengukur menggunakan uji skala likert. Skripsi ini menggunakan uji SPSS 25.
Hajjul kamil (2010) Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan pada ruwang rawat inap kelas III RSUDZA Banda Aceh	menghasilkan <i>gab score</i> <i>negative</i> .sedangkan tingkat kepuasan pasien R - secara keseluruhan terhadap pelayanan kesehatan pada ruang rawat inap kelas III RSUDZA Banda Aceh dengan menggunakan <i>index</i>	Sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.	Untuk lokasi penelitian dan waktu penelitian bebeda, untuk skripsi ini mengukur menggunakan uji skala likert. Skripsi ini menggunakan uji SPSS 25. Dan teori variabel yang digunakan

	<p><i>of patients satisfaction</i> adalah 40,756%. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa terdapat 59,244% pasien yang tidak puas terhadap pelayanan</p>		<p>juga berbeda</p>
--	--	--	---------------------

2.2 Teori yang Berkenaan dengan Variabel

2.2.1 Pelayanan kesehatan

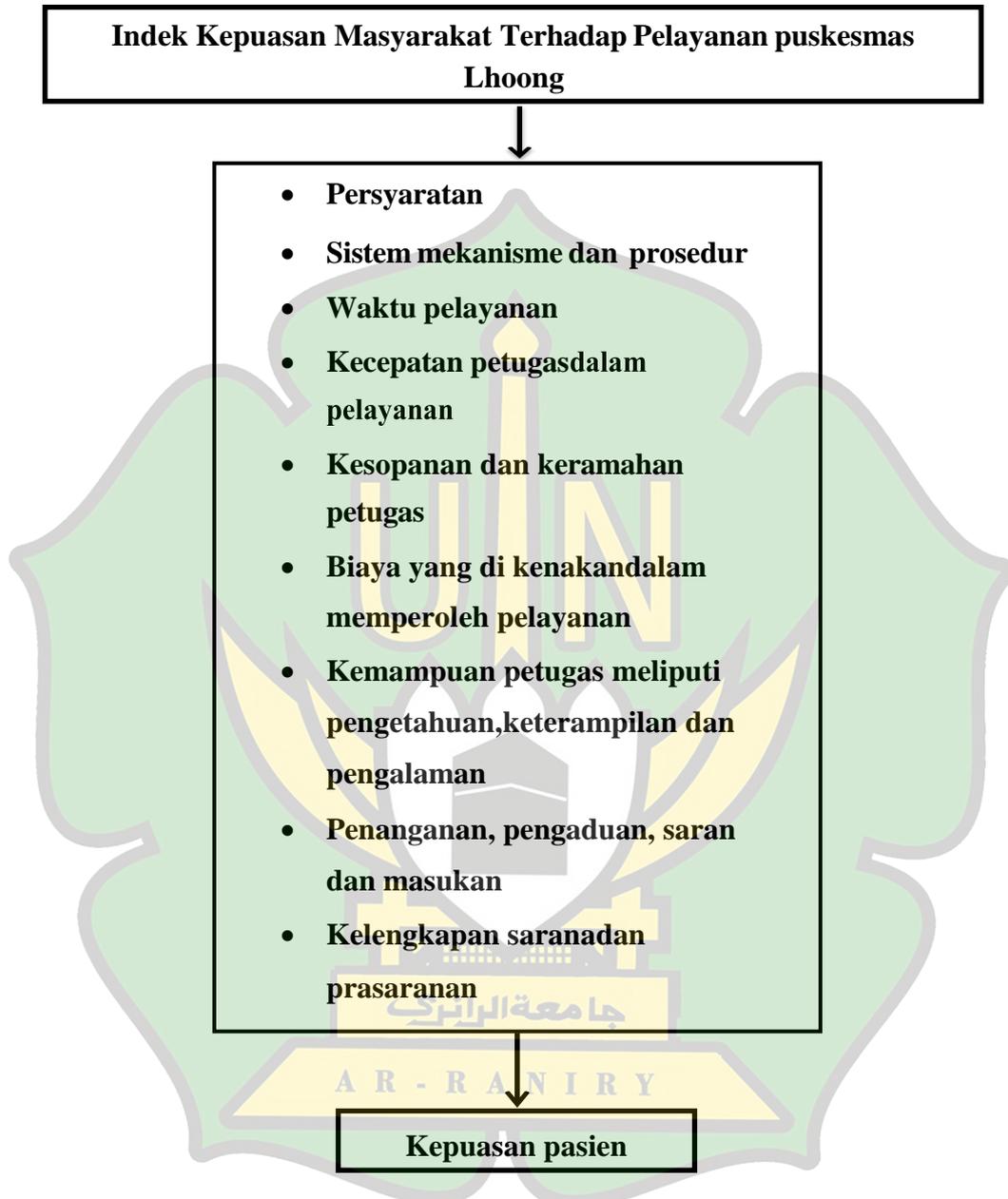
Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat. Hal ini tidak terlepas dari sarana dan prasarana dan juga kompetensi sumber daya manusia. Maka itu untuk mendukung pelayanan yang baik, diperlukan tenaga kesehatan yang professional. Adanya puskesmas merupakan hal yang penting bagi masyarakat.

2.2.2 Kepuasan masyarakat

Menurut muin dalam penelitian yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu sebagai suatu keadaan saat kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Bagi perusahaan yang berfokus pada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran.¹³

¹³Yoga Budi Bhakti dan Eva yuni rahmawati, "Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan studi pendidikan matematika", jurnal formatif 7(3):272-285,2017,ISSN; 2088-351X, hal 275

2.2.3 Kerangka Berfikir



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.3 Teori yang Digunakan

2.3.1 Pengertian Indeks

Indeks merupakan ukuran atau gabungan untuk suatu variabel. pengukuran kepuasan melalui beberapa dimensi atau aspek. Dalam penelitian ini setiap pernyataan diberi bobot (*weigh*) yang sama. Hal ini dikarenakan penelitian belum menentukan alasan yang kuat untuk menyaksikan ketidaksamaan bobot pernyataan dalam masing-masing dimensi.

Menurut Mustafa dalam Dedi Rahmadani, indeks berasal dari bahasa latin *Indicare* yang artinya menunjuk. Indeks memberikan petunjuk tentang karya tulis yang telah diterbitkan mengenai subjek tertentu, baik dalam bentuk dokumen atau dalam bentuk majalah.¹⁴

2.3.2 Pengertian Kepuasan

Menurut Kotlet dalam penelitian Yoga Budi Bhakti dalam Eva Yuni Rahmawati mengungkapkan bahwa, kepuasan pelanggan yaitu tingkat dimana anggapan kinerja. Produk akan sesuai dengan harapan seseorang pelanggan bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan dengan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya apabila kinerja sesuai dengan harapan yang diharapkan, pembelinya merasa puas atau merasa sangat gembira.

Menurut Zeithaml dan Bitner mendefinisikan kepuasan sebagai respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau sebuah jasa, atau produk itu sendiri, yang menghasilkan tingkat kesenangan pada konsumen yang berkaitan dengan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat menggunakan indeks kepuasan masyarakat.

¹⁴Dedi Rahmadani, "Indeks kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan Bus Trans Kutarradja Rute Kota Banda Aceh-Lambaro-Blang Bintang". *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Hal. 9

2.3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) merupakan sebuah data atau informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil yang diukur secara kuantitatif dan kualitatif atas hasil pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang ingin dicapai yang merupakan penyediaan pelayanan yang lebih baik, efektif dan efisien yang berbasis dari kebutuhan masyarakat.

Menurut PERMANPAN RB No.14 Tahun 2017, unsur survei kepuasan masyarakat meliputi 9 unsur di antaranya sebagai berikut:

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif *)

Biaya/tarif adalah ongkos atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesempatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk jspeifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana **)

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7) Perilaku pelaksana **)

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan, pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, Pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin), dan prasaranan untuk benda yang tidakbergerak (gudung).

Keterangan:

*) unsur nomor 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contohnya pembuatan KTP, biaya oleh Undang-undang dinyatakan gratis.

**) unsur 6 dan 7 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis websate.¹⁵

¹⁵PERMAMPAN RB No. 14 Tahun 2017

2.3.4 Pelayanan

Menurut Kotler pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun.

Pelayanan publik adalah suatu 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Pelaksanaan pelayanan
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat
3. Pengelolaan informasi
4. Pengawasan internal
5. Penyuluhan kepada masyarakat, dan
6. Pelayanan konsultasi

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum, kesamaan hak
3. Keseimbangan hak dan kewajiban
4. Keprofesionalan
5. Partisipatif
6. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
7. Keterbukaan
8. Akuntabilitas

9. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok

10. Rentan

11. Ketepatan waktu, dan

12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan¹⁶

2.3.5 Puskesmas

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

Permenkes 43 Tahun 2019 tentang puskesmas menyebutkan bahwa puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

Puskesmas adalah UKM tingkat pertama dalam Permenkes 43 Tahun 2019 tentang puskesmas dijelaskan bahwa upaya kesehatan puskesmas masyarakat (UKM) merupakan setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat.

Prinsip penyelenggaraan puskesmas dalam Permenkes 43 Tahun 2019 tentang puskesmas adalah:

1. Paradigma sehat
2. Pertanggung jawaban wilayah
3. Kemandirian masyarakat
4. Ketersediaan akses pelayanan kesehatan
5. Teknologi tepat guna, dan
6. Keterpaduan dan kesinambungan

¹⁶Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Berdasarkan kebutuhan dan kondisi masyarakat, puskesmas dapat dikategorikan berdasarkan:

1. Karakteristik wilayah kerja, dan
2. Kemampuan pelayanan

Berdasarkan karakteristik wilayah kerja sebagaimana yang dimaksud di atas, dengan ketetapan dari bupati atau wali kota, puskesmas dikategorikan menjadi puskesmas kawasan perkotaan, puskesmas kawasan perdesaan, puskesmas Kawasan terpencil, dan puskesmas kawasan sangat terpencil.¹⁷



¹⁷Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional terhadap judul, dimaksudkan untuk memperjelas istilah-istilah dan sekaligus batasan, sehingga tidak menimbulkan penafsiran lain. Beberapa istilah yang di definisikan dalam penelitian adalah.

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian

Variable	Devinisi Variable	Indikator	Skala	Ukuran
Indeks Kepuasan Masyarakat	Indeks kepuasan masyarakat atau pasien adalah tingkat kepuasan yang di rasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang di terima, apabila pelayanan itu sesuai dengan keinginannya, kebutuhan dan harapannya. Maka pasien akan merasa senang dan puas atas pelayanan yang di rasakan. (oleh; Keputusan menteri PAN-RB No.14 tahun 2017 tentang pendoman penyusunan surve kepuasan masyarakat.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan Administratif 2. System, mekanisme prosedur 3. Waktu pelayanan 4. Biaya yang dikenakan dalam memperoleh pelayanan. 5. Pelayanan yang di berikan sesuai dengan yang di harapkan. 6. Kemampuan petugas meliputi, pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman 7. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan 8. Penanganan pengaduan saran dan masukan. 9. Sarana dan pra sarana. 	Interval	1-4

3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian

3.2.1 Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian yang penulis gunakan adalah pendekatan kuantitatif. Di mana penelitian kuantitatif lebih berdasarkan pada data yang di hitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kokoh. Pendekatan tersebut di mulai dengan berfikir deduktif untuk menurunkan hipotesis, kemudian melakukan pengujian di lapangan. Kesimpulan atau hipotesis tersebut ditarik berdasarkan data empiris. Penelitian kuantitatif merasa mengetahui apa yang tidak di ketahui sehingga desain yang di kembangkannya selalu merupakan rencana kegiatan yang bersifat apriori dan definitif.

Pendekatan kuantitatif seperti penjelasan di atas mementingkan adanya variabel-variabel sebagai objek penelitian dan variabel-variabel tersebut harus didefinisikan dalam bentuk operasional variabel masing-masing. Penelitian kuantitatif memerlukan adanya hipotesis dan pengujiannya kemudian menentukan tahapan-tahapan berikut. Seperti penentuan teknik analisa dan formula statistik yang akan di gunakan. Pendekatan ini lebih meberikan makna dalam hubungan dengan penafsiran angka.

3.2.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif yaitu penelitian yang menggunakan data berupa fakta-fakta atau data angka-angka dan segala sesuatu yang dapat di hitung. Dimana penelitian kuantitatif lebih berdasarkan pada data yang di hitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kokoh pendekatan tersebut dimulai dengan berfikir deduktif untuk menurunkan hipotesis, kemudian melakukan pengujian di lapangan.¹⁸

3.3 Populasi dan teknik Pengambilan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Subjek penelitian yang di maksud di sini adalah orang, tempat atau benda, yang diamati dalam rangka memperoleh hasil penelitian. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian

¹⁸Margono, “ *Metode penelitian pendidikan* ” jakarta:PT. rineka cipta,20100 hal 35

ini adalah masyarakat (ibu hamil) yang berobat dipukesmas.

3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.¹⁶ Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Metode dalam pengambilan sampel adalah teknik *probability sampling*, yaitu teknik penarikan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota).

Untuk menentukan ukuran jumlah sampel yang di butuhkan sebagai responden dapat ditentukan dengan menggunakan teori *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

keterangan :

n = jumlah komponen/anggota sampel

N = jumlah komponen/anggota populasi

e = persen kelongaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di tolerir.

Dalam penelitian ini peneliti menentukan populasi sebanyak 1.033 orang yang didapatkan dari perhitungan grafik yang paling meningkat pengunjung nya yaitu pada bulan Mei dari keseluruhan masyarakat Lhoong yang berkunjung ke Puskesmas. Dalam penentuan sampel peneliti menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat toleransi kesalahan sampel sebesar 10% atau 0,01. Berikut adalah perhitungan sampel menggunakan rumus *Slovin*:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1.033}{1 + 1.033 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{1.033}{1 + 1.033 (0,01)^2}$$

$$n = \frac{1.033}{1.034 (0.01)}$$

$$n = \frac{1.033}{1.034} = 99,903$$

$$n = 100 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus *Slovin* yaitu terdapat 100 responden yang peneliti ambil sebagai sampel dalam penelitian ini.

3.4 Jenis Data

3.4.1 Data primer

Data primer adalah data yang di kumpulkan dan di olah oleh peneliti yang bersumber dari pararesponden yang berkaitan dengan masalah yang di teliti. Data yang di peroleh dari masyarakat

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang merujuk pada informasi yang di kumpulkan dari sumber yang telah di olah, seperti buku, jurnal dan artikel. Data sekunder adalah data pendukung data primer.

3.5 Teknik pengumpulan data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian, ini penulis menggunakan. Berbagai macam metode dan teknik pengumpulan data yang tepat. Adapun teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu:

3.5.1 Dokumentasi

Dokumentasi di gunakan untuk memperoleh informasi tentang struktur organisasi, tugas pokok dan funfisi, serta bukti pada saat responden mengisi kuesioner (jika di izinkan).

3.5.2 Angket (kuesioner)

Angket merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab,

yaitu dalam bentuk isian atau simbol/tanda. Angket dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup dan terbuka. Dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, internet.¹⁹

Selanjutnya pembuatan angket, yaitu dengan cara sebagai berikut:

1. Menentukan kisi-kisi angket
2. Menentukan jumlah butir angket
3. Menentukan tipe angket
4. Menentukan skor item angket

Pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 7 pernyataan. Teknik pengukuran instrumen penelitian ini menggunakan alat ukur dengan 4 skala pengukuran yang tersedia dalam alternatif jawaban. Dalam kuesioner yang disediakan pada penelitian ini, tanggapan yang diberikan untuk mengukur kepuasan masyarakat adalah sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS).

Tabel 3.2 Skoring Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor Nilai
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.5.3 Observasi

Adalah salah satu teknik dalam pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung agar mendapatkan data yang lebih akurat seperti fasilitas, kenyamanan dalam memberi atau penerima pelayanan.

3.6 Teknik Pengolahan Data

3.6.1 Teknik pengolahan data

Data mempunyai kedudukan yang paling penting dalam penelitian, karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti, dan berfungsi sebagai alat

¹⁹Sugiono, "Metodelogi penelitian pendidikan" hal 199

pembuktian hipotesis.

3.6.2 Uji validitas

Validitas adalah akurasi alat ukur terhadap yang di ukur walau di lakukan berkali-kali dan dimana-mana. Ini artinya bahwa alat ukur haruslah memiliki akurasi yang baik terutama apabila alat ukur tersebut di gunakan sehingga validitas akan meningkatkan bobot kebenaran dan yang diinginkan peneliti.

Pengujian validitas data pada penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

dengan angka kasar

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi yang dicari
N = Jumlah individu dalam sampel

XY = Jumlah hasil perkalian antara skor variabel X dan

YX = Jumlah seluruh skor variabel X

Y = Jumlah seluruh skor variabel

Pedoman pengambilan keputusan dalam uji validitas ini adalah penentuan valid atau tidaknya kuesioner yaitu dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} pada taraf signifikan 5%. Instrumen penelitian dapat dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan sebaliknya instrumen dikatakan tidak valid apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$. Interpretasi terhadap koefisien korelasi yang yang diperoleh besar atau kecilnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 0,100	Sangat Kuat

3.6.3 Uji Reabilitas

Reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejumlah mana suatu alat

pengukur dapat di percaya atau dapat di andalkan. Reliabilitas menunjukkan kemantapan/konsistensi hasil pengukuran. Suatu alat pengukur dikatakan mantap atau konsisten, apabila untuk mengukur sesuatu berulang kali, alat pengukur itu menunjukkan hasil yang sama, dalam kondisi yang sama.

Uji reabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.¹⁹ Pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 2 dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* untuk mencari reliabilitas instrumen:

$$r_{11} = \left\{ \frac{k}{k-1} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right\}$$

Dimana:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyak soal

$\sum \sigma^2 b$ = Jumlah varian butirpernyataan

$\sigma^2 t$ = Varian total

Dasar pengambilan keputusan dalam menentukan uji reliabilitas adalah dengan melihat apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel dan sebaliknya apabila nilai *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka dapat dikatakan tidak reliabel. Adapun kategori nilai reliabilitas yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.4 Kategori Nilai Reliabilitas

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Reliabilitas sangat rendah
0,20 – 0,399	Reliabilitas rendah
0,40 – 0,599	Reliabilitas cukup
0,60 – 0,799	Reliabilitas tinggi
0,80 – 1,000	Reliabilitas sangat tinggi

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam pengukuran skor pada penelitian ini menggunakan teknik olah data analisis Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan peraturan PEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik yaitu dengan

menggunakan skala likert. Skala liker meruoakan skala ukur untuk mengukur sikap, persepsi atau pendapat individu mengenai sebuah fenomena sosiaial. Terdapat 9 unsur dalam menghitung indek kepuasan masyarakat (IKM). Setiap unsur pelayanan tersebut memiliki penimbang yang sama. Adapun nilai penimbang dapat ditetapkan dengan menggunakan rumus berikut ini.

$$\text{bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Keterangan:

X = Jumlah unsur yang disurvei

N = Bobot nilai per unsur

Tabel 3.5 Nilai Persepsi dan Interval IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	100,00 – 179,00	STS
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	180,00 – 259,00	TS
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	340,00 – 419,00	S
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100,00	420,00 – 500,00	SS

Untuk mendapatkan nilai tertimbang per unsur dikalikan dengan nilai bobot rata-rata tertimbang, sedangkan nilai indeks gabungan merupakan nilai IKM dari pelayanan Puskesmas Lhoong.

3.8 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari sebuah penelitian. data-data yang berbentuk angka akan penulis uraikan dalam bentuk kalimat sehingga mampu mendeskripsikan dan dapat dijelaskan hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Puskesmas Lhoong

4.1.1 Letak Puskesmas Lhoong

Puskesmas Lhoong beralamat di Lamjuhng Kecamatan Lhoong kabupaten Aceh Besar, bersampingan dengan kantor camat kecamatan Lhoong.

4.1.2 Visi, Misi dan Motto Puskesmas Lhoong

Berikut visi, misi dan motto puskesmas Lhoong:

a. Visi

Menjadi puskesmas kebanggaan masyarakat dengan pelayanan bermutu menuju masyarakat Lhoong sehat dan mandiri.

b. Misi

- Menjaga dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu
- Mendorong kemandirian masyarakat untuk berperilaku sehat
- Meningkatkan peran serta masyarakat dan lintas sektor dibidang kesehatan

c. Motto

Motto puskesmas Lhoong adalah kesehatan anda kepuasan kami

4.1.3 Informasi Pelayanan Puskesmas Lhoong

a. Jenis jenis Pelayanan

- 1) Rawat Jalan, yaitu terdapat poli umum, poli MTBS, poli gigi, poli KB, poli KIA, Laboratorium, apotik dan ini aktif setiap hari kerja sedangkan poli imunisasi khusus setiap hari rabu dan sabtu. Adapun syarat-syarat rawat jalan adalah sebagai berikut:

- Membawa kartu berobat
- Membawa kartu jaminan kesehatan
- Membawa fotokopi Kartu Keluarga dan Kartu tanda Penduduk
- Membawa rujukan balik dari Rumah Sakit (jika ada)

2) Rawat inap/UGD yaitu aktif 24 jam. Adapun syarat-syarat pelayanan rawat inap adalah sebagai berikut:

- Fotokopi kartu jaminan kesehatan
- Fotokopi Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk.

b. Pemeriksaan Laboratorium

- 1) Pemeriksaan darah rutin
- 2) Pemeriksaan urin rutin
- 3) Pemeriksaan gula darah
- 4) Pemeriksaan kolesterol
- 5) Pemeriksaan asam urat
- 6) Pemeriksaan dahak
- 7) Pemeriksaan kehamilan
- 8) Pemeriksaan malaria

4.1.4 Tujuan Tata Nilai dan Budaya Puskesmas Lhoong

a. Tujuan

Mendukung tercapainya tujuan Pembangunan kesehatan nasional yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas Lhoong

b. Tata Nilai

M = Mudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang berlaku.

A = Adil dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, tidak membedakan status sosial.

T = Tepat, cepat dan teliti dalam memberi pelayanan kepada masyarakat

A = Aktif dalam upaya peningkatan mutu layanan yang berkelanjutan

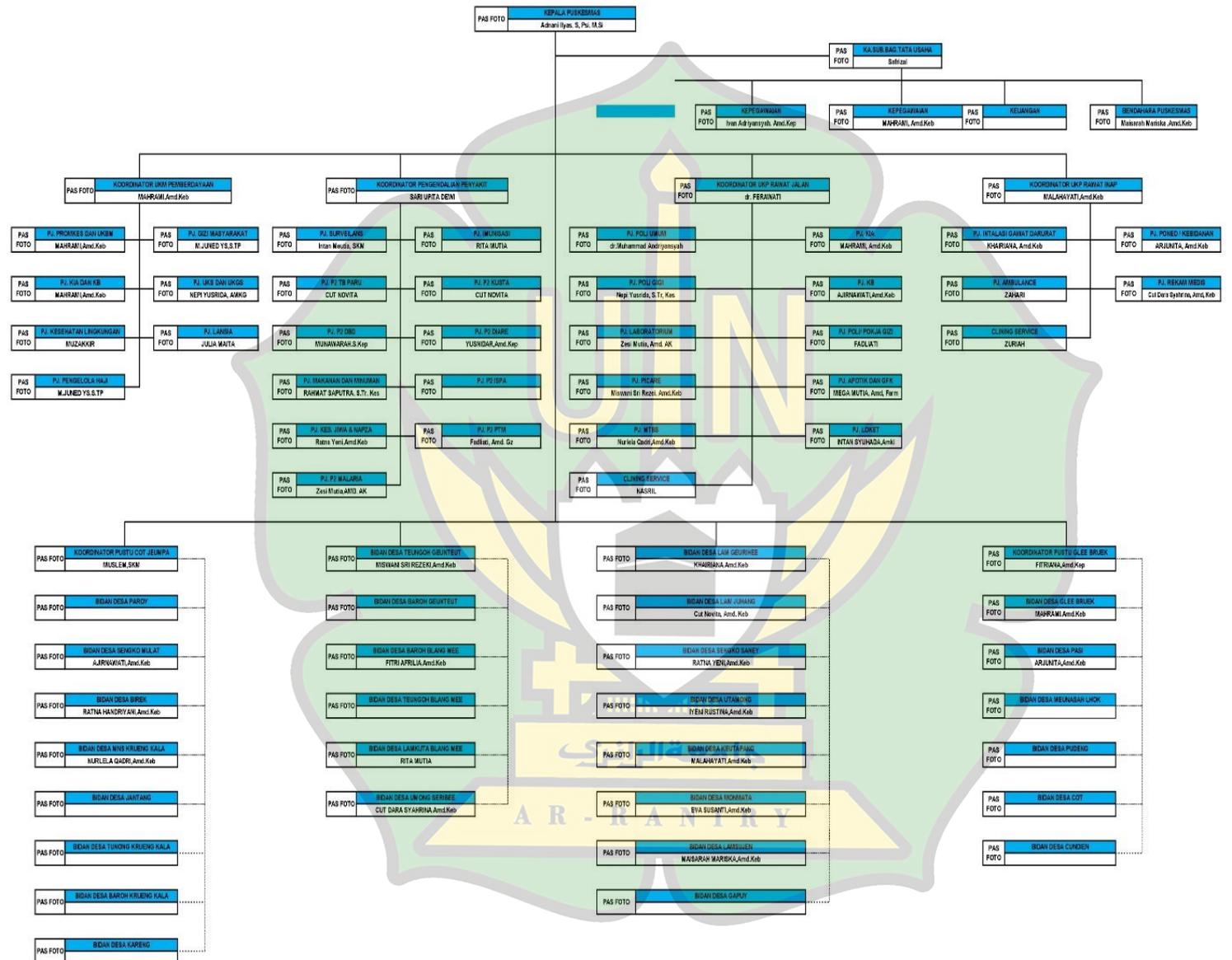
c. Budaya Puskesmas Lhoong

Budaya puskesmas Lhoong adalah 5S yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun.

4.1.5 Struktur Organisasi Puskesmas Lhoong

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Lhoong

**STRUKTUR PUSKESMAS LHOONG
KABUPATEN ACEH BESAR PROVINSI ACEH**



4.2 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini penulis mengambil responden sebanyak 100 orang yang kemudian akan dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, umur, status

perkawinan, pendidikan terakhir, pekerjaan sekarang, pendapatan perbulan, dan jumlah kunjungan berobat ke Puskesmas. Untuk menerangkan karakteristik responden yang dimaksud, maka akan disajikan tabel responden sebagai berikut.

4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner/angket kepada responden mengenai data jenis kelamin maka dapat dilihat pada tabel berikut ini.

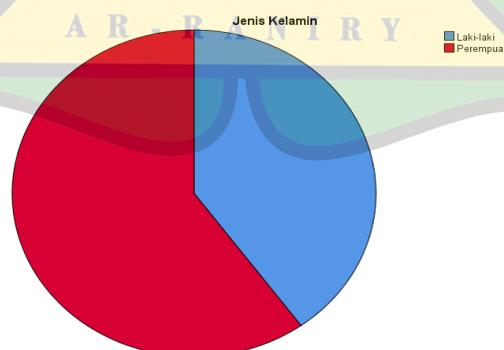
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	40	40.0	40.0	40.0
	Perempuan	60	60.0	60.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 25

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat dinyatakan bahwa jumlah responden adalah sebanyak 100 orang. Responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 60 orang dengan persentase sebesar 60%. Sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 40 orang dengan persentase sebesar 40%. Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih besar dibandingkan laki-laki.

Gambar 4.2 Jenis Kelamin 22



4.2.2 Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner/angket kepada responden mengenai data umur maka dapat dilihat pada tabel berikut ini.

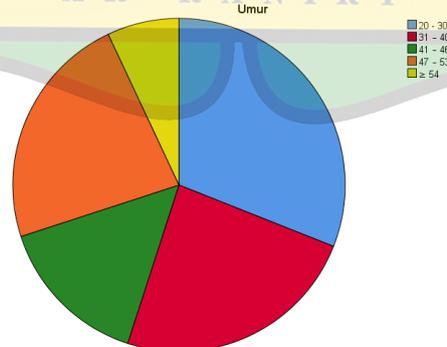
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 – 30	31	31.0	31.0	31.0
	31 – 40	24	24.0	24.0	55.0
	41 – 46	15	15.0	15.0	70.0
	47 – 53	23	23.0	23.0	93.0
	≥ 54	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 25

Berdasarkan tabel 4.2 di atas maka dapat diketahui bahwa responden memiliki tingkat umur yang berbeda-beda. Sebagian besar responden berumur 20-30 tahun yang berjumlah 31 orang dengan persentase sebesar 31%, responden dengan umur 31-40 tahun yaitu sebanyak 24 orang dengan persentase sebesar 24%, responden dengan umur 41-46 tahun adalah sebanyak 15 orang dengan persentase sebesar 15%, responden dengan umur 47-53 adalah sebanyak 23 orang dengan persentase sebesar 23%, dan responden dengan umur ≥ 54 tahun adalah sebanyak 7 orang dengan persentase sebesar 7%.

Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Umur



4.2.3 Responden Berdasarkan Status perkawinan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner/angket kepada responden mengenai data status perkawinan maka dapat dilihat pada tabel berikut ini.

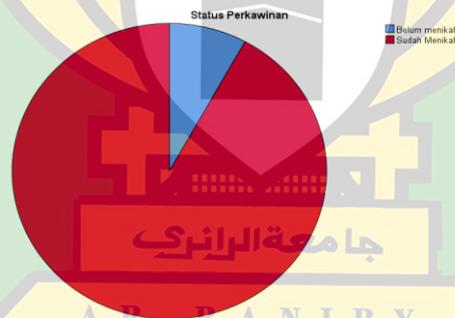
Tabel 4.3 Respiden Berdasarkan Status perkawinan

		Status Perkawinan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum menikah	8	8.0	8.0	8.0
	Sudah Menikah	92	92.0	92.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 25

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, maka dapat diketahui bahwa responden memiliki status perkawinan. Responden yang berstatus belum menikah adalah sebanyak 8 orang dengan persentase sebesar 8%. Sedangkan responden yang sudah berstatus menikah adalah sebanyak 92 orang dengan persentase sebesar 92%.

Gambar 4.4 Status Perkawinan



4.2.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner/angket kepada responden mengenai data pendidikan terakhir maka dapat dilihat pada tabel berikut ini.

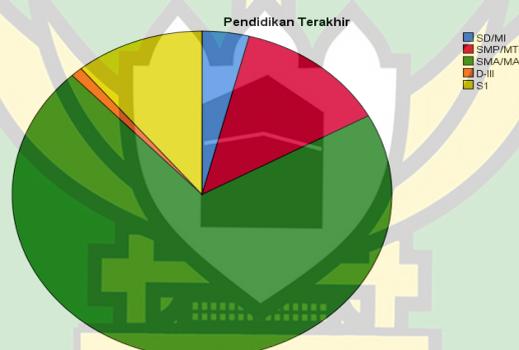
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir

		Pendidikan Terakhir			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD/MI	4	4.0	4.0	4.0
	SMP/MTs	13	13.0	13.0	17.0

SMA/MA	71	71.0	71.0	88.0
D-III	1	1.0	1.0	89.0
S1	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 25

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat dinyatakan bahwa responden memiliki tingkat pendidikan yang berbeda-beda, di antaranya responden yang memiliki tingkat pendidikan SD/MI adalah sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 4%, responden yang memiliki tingkat pendidikan SMP/MTs adalah sebanyak 13 orang dengan persentase sebesar 13 %, responden dengan tingkat pendidikan SMA/MA adalah sebanyak 71 orang dengan persentase sebesar 71%, responden dengan tingkat pendidikan D-III adalah sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 1%, dan tingkat pendidikan S1 adalah sebanyak 11 orang dengan persentase sebesar 11%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak terdapat pada tingkat pendidikan SMA/MA.



Gambar 4.5 Pendidikan Terakhir

4.2.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan Sekarang

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner/angket kepada responden mengenai data pekerjaan sekarang maka dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan sekarang
Pekerjaan Sekarang**

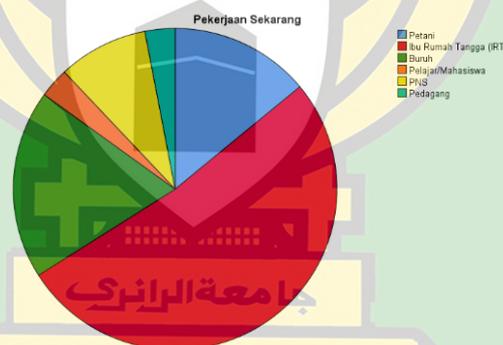
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Petani	14	14.0	14.0	14.0
Ibu Rumah Tangga (IRT)	52	52.0	52.0	66.0
Buruh	19	19.0	19.0	85.0
Pelajar/Mahasiswa	3	3.0	3.0	88.0
PNS	9	9.0	9.0	97.0

Pedagang	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 25

Berdasarkan tabel 4.5 di atas menyatakan bahwa responden memiliki pekerjaan yang beragam, diantaranya responden dengan bidang pekerjaan sebagai petani adalah sebanyak 14 orang dengan persentase sebesar 14%, responden dengan bidang pekerjaan sebagai ibu rumah tangga (IRT) adalah sebanyak 52 orang dengan persentase sebesar 52%, responden dengan bidang pekerjaan sebagai buruh adalah sebanyak 19 orang dengan persentase sebesar 19%, responden dengan bidang pekerjaan pelajar/mahasiswa adalah sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 3%, responden dengan bidang pekerjaan sebagai PNS adalah sebanyak 9 orang dengan persentase sebesar 9%, dan responden dengan bidang pekerjaan sebagai pedagang adalah sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 3%. Pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak terdapat pada bidang pekerjaan ibu rumah tangga (IRT).

Gambar 4.6 Pekerjaan Sekarang



4.2.6 Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner/angket kepada responden mengenai data pendapatan perbulan maka dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

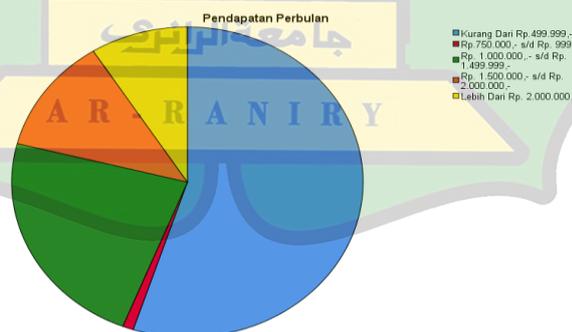
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Kurang Dari Rp.499.999,-	55	55.0	55.0	55.0
	Rp.750.000,- s/d Rp.999.000,-	1	1.0	1.0	56.0
	Rp. 1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	23	23.0	23.0	79.0
	Rp. 1.500.000,- s/d Rp.2.000.000,-	12	12.0	12.0	91.0
	Lebih Dari Rp. 2.000.000,-	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 25

Berdasarkan tabel 4.6 di atas maka dapat dinyatakan bahwa responden memiliki pendapatan perbulan dengan berbagai katagori, diantaranya adalah kategori pendapatan kurang dari Rp.449.999,- adalah sebanyak 55 orang dengan persentase sebesar 55%, responden dengan kategori pendapatan Rp.750.000 – d/d Rp.999.000,- adalah sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 1%, responden dengan kategori pendapatan Rp.1.000.000 – s/d Rp.1.499.999,- adalah sebanyak 23 orang dengan persentase sebesar 23%, responden dengan kategori pendapatan Rp.1.500.000 – s/d Rp.2.000.000,- adalah sebanyak 12 orang dengan persentase sebanyak 12%, dan responden dengan kategori pendapatan lebih dari Rp.2.000.000,- adalah sebanyak 9 orang dengan persentase sebesar 9%. Pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang banyak terdapat pada kategori pendapatan kurang dari Rp.449.999,- 27

Gambar 4.7 Pendapatan perbulan



4.2.7 Berdasarkan Jumlah Kunjungan Berobat Ke Puskesmas

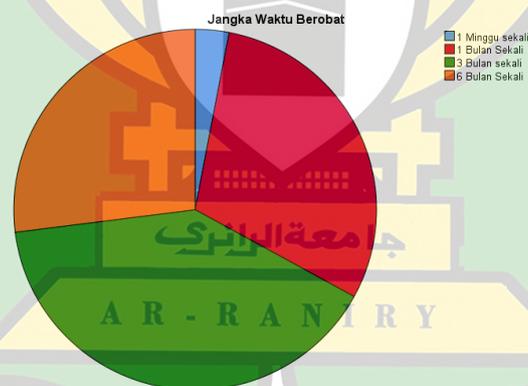
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner/angket kepada responden mengenai data jumlah kunjungan berobat ke Puskesmas maka dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Berobat Ke Puskesmas
Jumlah Waktu Berobat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Minggu sekali	3	3.0	3.0	3.0
	1 Bulan Sekali	30	30.0	30.0	33.0
	3 Bulan sekali	40	40.0	40.0	73.0
	6 Bulan Sekali	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 25

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat dinyatakan bahwa setiap responden memiliki jumlah kunjungan berobat ke puskesmas, di antaranya responden dengan tingkat kunjungan 1 minggu sekali adalah sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 3%, responden dengan tingkat kunjungan 1 bulan sekali adalah sebanyak 30 orang dengan persentase sebesar 30%, responden dengan tingkat kunjungan 3 bulan sekali adalah sebanyak 40 orang dengan persentase sebesar 40%, dan responden dengan tingkat kunjungan 6 bulan sekali adalah sebanyak 27 orang dengan persentase sebesar 27%. Pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang banyak terdapat pada tingkat kunjungan 3 bulan sekali.



Gambar 4.8 Jumlah Waktu Berobat 29

4.3 Tanggapan Responden dan Uji Skala Likert Indeks Kepuasan Masyarakat

4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat

Sesuai dengan hasil kuesioner yang telah diberikan pada masyarakat yang berkunjung ke puskesmas Lhoong Kecamatan Lhoong, Kabupaten Aceh

Besar pada Juni 2023, maka peneliti akan menganalisis indeks kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengisian kuesioner diperoleh data pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Indeks Kepuasan masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat		STS		TS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%
P1	Persyaratan pelayanan	0	0	6	6.0	37	37.0	57	57.0
P2	Sistem mekanisme dan prosedur	0	0	4	4.0	55	55.0	41	41.0
P3	Waktu penyelesaian	2	2.0	23	23.0	30	30.0	45	45.0
P4	Biaya/tarif	0	0	13	13.0	50	50.0	37	37.0
P5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	2	2.0	8	8.0	33	33.0	57	57.0
P6	Kompetensi pelaksana	0	0	9	9.0	54	54.0	37	37.0
P7	Perilaku pelaksanaan	0	0	2	2.0	33	33.0	65	65.0
P8	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	0	0	14	14.0	28	28.0	58	58.0
P9	Sarana dan prasarana	0	0	13	13.0	53	53.0	34	34.0

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS versi 25

Sesuai tabel 4.8 di atas, menunjukkan distribusi data tanggapan responden terhadap pernyataan yang berkaitan dengan indikator indeks kepuasan masyarakat maka memperoleh hasil jawaban responden atas kategori sangat setuju (SS) sebesar 47,88% ($57+41+45+37+57+37+65+58+34 = 431:9 = 47,88\%$), kategori setuju (S) sebesar 41,44% ($37+55+30+50+33+54+33+28+53 = 373:9 = 41,44\%$), kategori tidak setuju (TS) sebesar 10,22% ($6+4+23+13+8+9+2+14+13 = 92:9 = 10,22\%$), sedangkan kategori sangat tidak setuju (STS) sebesar 0,4% ($2+2 = 4:9 = 0,4\%$).

Data pada tabel 4.8 di atas dapat ditinjau beberapa persepsi responden tentang indeks kepuasan masyarakat dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pernyataan “persyaratan pelayanan” yang dihasilkan oleh jawaban dari 100 responden yang menilai sangat setuju (SS) 57 responden dengan persentase sebesar 57%, setuju (S) berjumlah 37 responden dengan persentase sebesar 37%, tidak setuju (TS) berjumlah 6 responden dengan persentase sebesar 6%.

Sedangkan sangat tidak setuju (STS) berjumlah 0 responden dengan persentase sebesar 0%. Pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

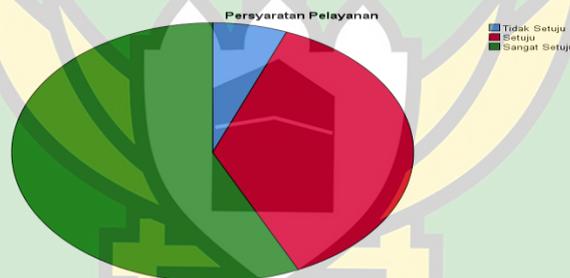
		Persyaratan Pelayanan			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Setuju	37	37.0	37.0	43.0
	Sangat Setuju	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Tab
el
4.9
Tan
gga**

pan Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 25

Gambar 4.9 Diagram Tanggapan Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan



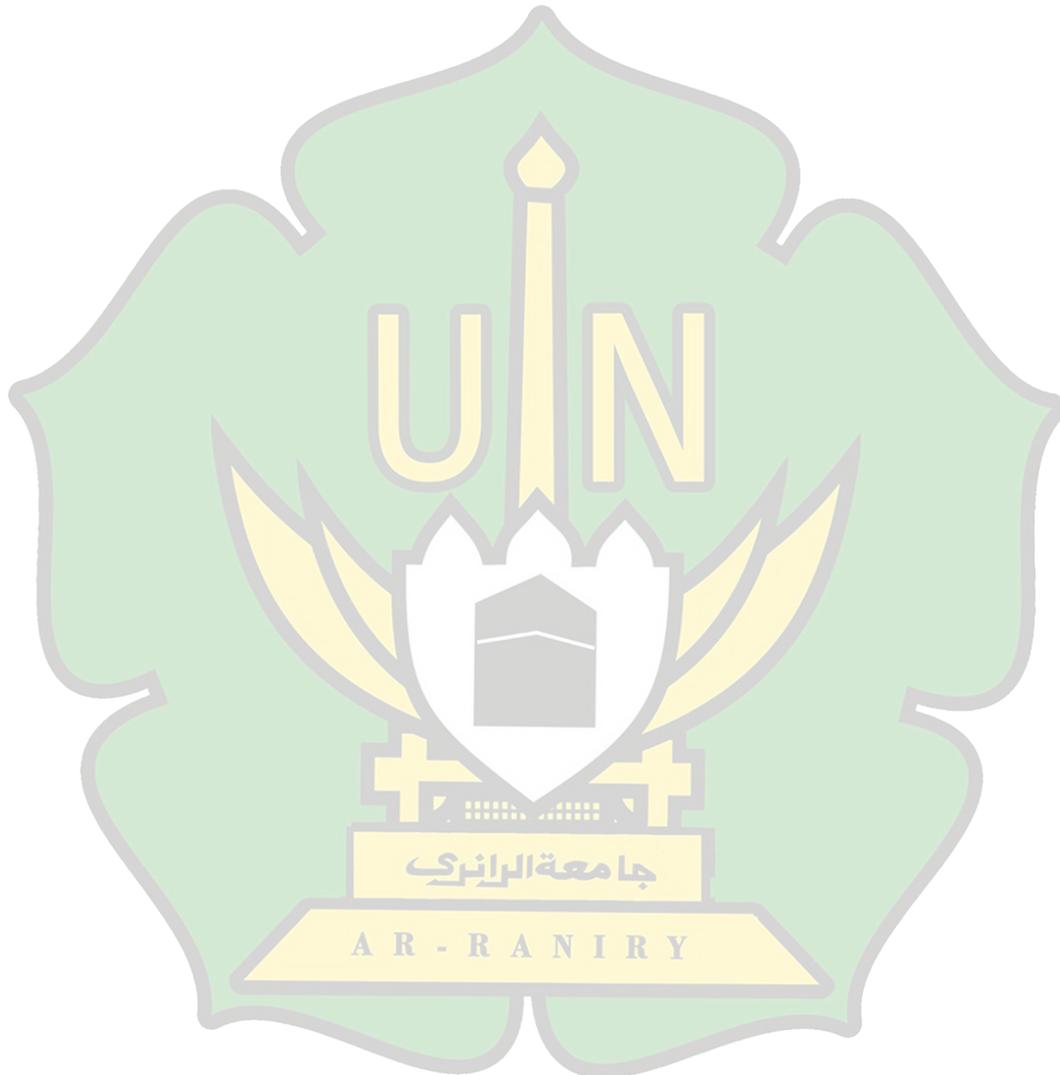
- Pernyataan “sistem mekanisme dan prosedur” yang dihasilkan oleh jawaban dari 100 responden yang menilai sangat setuju (SS) sebanyak 41 responden dengan persentase sebesar 41%, setuju (S) berjumlah 55 responden dengan persentase sebesar 55%, tidak setuju (TS) berjumlah 4 responden dengan persentase sebesar 4%. Sedangkan sangat tidak setuju (STS) berjumlah 0 responden dengan persentase sebesar 0%. Pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Sistem Mekanisme dan prosedur

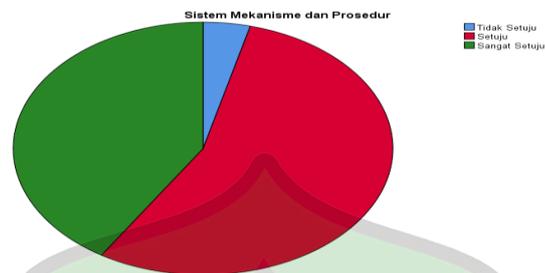
		Sistem Mekanisme dan Prosedur			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	

Valid	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Setuju	55	55.0	55.0	59.0
	Sangat Setuju	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 25



Gambar 4.10 Diagram Tanggapan Terhadap Sistem Mekanisme dan Prosedur



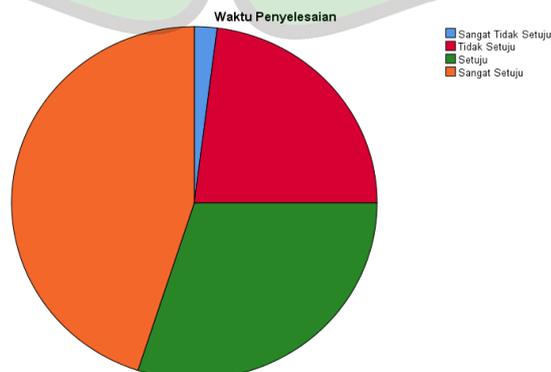
3. Pernyataan “waktu penyelesaian” yang dihasilkan oleh jawaban dari 100 responden yang menilai sangat setuju (SS) sebanyak 45 responden dengan persentase sebesar 45%, setuju (S) berjumlah 30 responden dengan persentase sebesar 30%, tidak setuju (TS) berjumlah 23 responden dengan persentase sebesar 23%. Sedangkan sangat tidak setuju (STS) berjumlah 2 responden dengan persentase sebesar 2%. Pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Waktu Penyelesaian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	23	23.0	23.0	25.0
	Setuju	30	30.0	30.0	55.0
	Sangat Setuju	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 25

Gambar 4.11 Diagram Tanggapan Responden Terhadap Waktu Penyelesaian



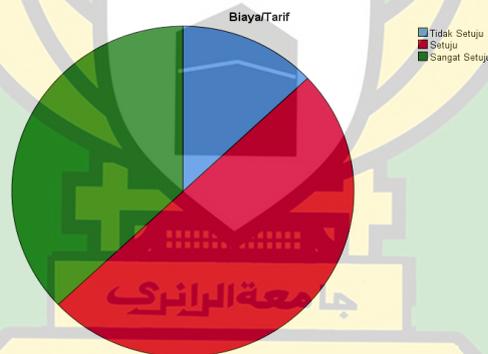
4. Pernyataan “biaya/tarif” yang dihasilkan oleh jawaban dari 100 responden yang menilai sangat setuju (SS) sebanyak 37 responden dengan persentase sebesar 37%, setuju (S) berjumlah 50 responden dengan persentase sebesar 50%, tidak setuju (TS) berjumlah 13 responden dengan persentase sebesar 13%. Sedangkan sangat tidak setuju (STS) berjumlah 0 responden dengan persentase sebesar 0%. Pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Biaya/Tarif

		Biaya/Tarif			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Tidak Setuju	13	13.0	13.0	13.0
	Setuju	50	50.0	50.0	63.0
	Sangat Setuju	37	37.0	37.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 25

Gambar 4.12 Diagram Tanggapan Responden Terhadap Biaya/Tarif



5. Pernyataan “biaya/tarif” yang dihasilkan oleh jawaban dari 100 responden yang menilai sangat setuju (SS) sebanyak 45 responden dengan persentase sebesar 45%, setuju (S) berjumlah 30 responden dengan persentase sebesar 30%, tidak setuju (TS) berjumlah 23 responden dengan persentase sebesar 23%. Sedangkan sangat tidak setuju (STS) berjumlah 2 responden dengan persentase sebesar 2%. Pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	8.0	8.0	8.0
	Setuju	33	33.0	33.0	41.0
	Sangat Setuju	57	57.0	57.0	98.0
	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 25

Gambar 4.13 Diagram Tanggapan Responden Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



6. Pernyataan “kompetensi pelaksana” yang dihasilkan oleh jawaban dari 100 responden yang menilai sangat setuju (SS) sebanyak 37 responden dengan persentase sebesar 37%, setuju (S) berjumlah 54 responden dengan persentase sebesar 54%, tidak setuju (TS) berjumlah 9 responden dengan persentase sebesar 9%. Sedangkan sangat tidak setuju (STS) berjumlah 0 responden dengan persentase sebesar 0%. Pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

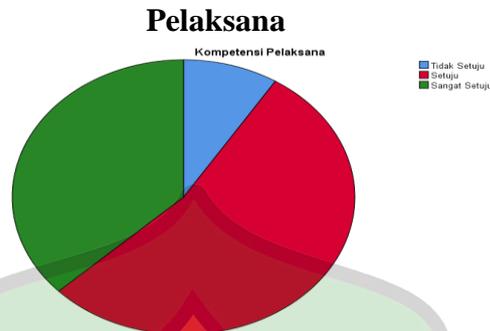
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi pelaksana

Kompetensi Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	9.0	9.0	9.0
	Setuju	54	54.0	54.0	63.0
	Sangat Setuju	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 25

Gambar 4.14 Diagram Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi



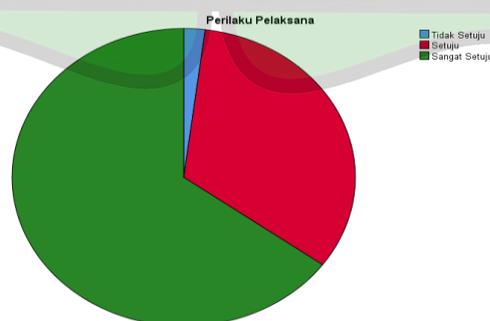
7. Pernyataan “perilaku pelaksana” yang dihasilkan oleh jawaban dari 100 responden yang menilai sangat setuju (SS) sebanyak 65 responden dengan persentase sebesar 65%, setuju (S) berjumlah 33 responden dengan persentase sebesar 33%, tidak setuju (TS) berjumlah 2 responden dengan persentase sebesar 2%. Sedangkan sangat tidak setuju (STS) berjumlah 0 responden dengan persentase sebesar 0%. Pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Perilaku Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Setuju	33	33.0	33.0	35.0
	Sangat Setuju	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 25

Gambar 4.15 Diagram Tanggapan Responden Terhadap Perilaku Pelaksana



8. Pernyataan “penanganan, pengaduan, saran dan masukan” yang dihasilkan oleh jawaban dari 100 responden yang menilai sangat setuju (SS) sebanyak 58

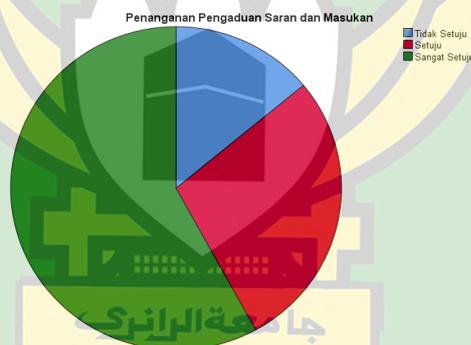
responden dengan persentase sebesar 58%, setuju (S) berjumlah 28 responden dengan persentase sebesar 28%, tidak setuju (TS) berjumlah 14 responden dengan persentase sebesar 14%. Sedangkan sangat tidak setuju (STS) berjumlah 0 responden dengan persentase sebesar 0%. Pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	14	14.0	14.0	14.0
	Setuju	28	28.0	28.0	42.0
	Sangat Setuju	58	58.0	58.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 25

Gambar 4.16 Diagram Tanggapan Responden Terhadap Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan



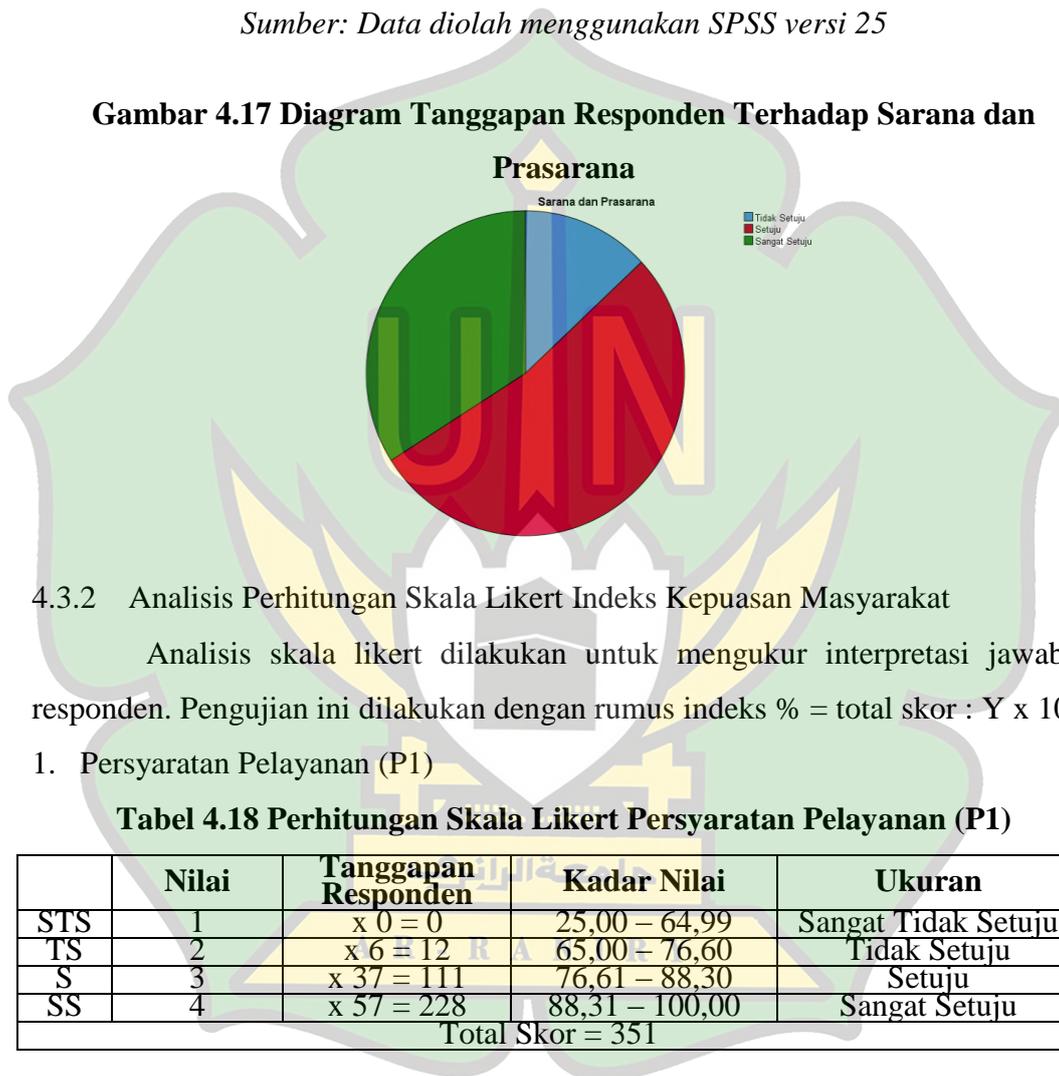
9. Pernyataan “sarana dan prasarana” yang dihasilkan oleh jawaban dari 100 responden yang menilai sangat setuju (SS) sebanyak 34 responden dengan persentase sebesar 34%, setuju (S) berjumlah 53 responden dengan persentase sebesar 53%, tidak setuju (TS) berjumlah 13 responden dengan persentase sebesar 13%. Sedangkan sangat tidak setuju (STS) berjumlah 0 responden dengan persentase sebesar 0%. Pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.17 tanggapan Responden terhadap Sarana dan Prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	13	13.0	13.0	13.0
	Setuju	53	53.0	53.0	66.0
	Sangat Setuju	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 25

Gambar 4.17 Diagram Tanggapan Responden Terhadap Sarana dan Prasarana



4.3.2 Analisis Perhitungan Skala Likert Indeks Kepuasan Masyarakat

Analisis skala likert dilakukan untuk mengukur interpretasi jawaban responden. Pengujian ini dilakukan dengan rumus indeks % = total skor : Y x 100.

1. Persyaratan Pelayanan (P1)

Tabel 4.18 Perhitungan Skala Likert Persyaratan Pelayanan (P1)

	Nilai	Tanggapan Responden	Kadar Nilai	Ukuran
STS	1	x 0 = 0	25,00 – 64,99	Sangat Tidak Setuju
TS	2	x 6 = 12	65,00 – 76,60	Tidak Setuju
S	3	x 37 = 111	76,61 – 88,30	Setuju
SS	4	x 57 = 228	88,31 – 100,00	Sangat Setuju
Total Skor = 351				

Agar memperoleh hasil interpretasi maka harus diketahui terlebih dahulu nilai skor terbesar (X) dan skor terkecil (Y) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

Dimana: total skor = 351

$$Y = 4 \cdot 100 = 400$$

Maka:

$$\begin{aligned} \text{Indeks \%} &= \text{total skor} : Y \cdot 100 \\ &= 351 : 400 \cdot 100 \\ &= 87,78 \text{ (kategori setuju)} \end{aligned}$$

Dari hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa responden merasa setuju dengan persyaratan pelayanan terhadap kemampuan yang diberikan oleh pihak puskesmas Lhoong.

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur (P2)

Tabel 4.19 Perhitungan Skala Likert Sistem Mekanisme dan Prosedur (P2)

	Nilai	Tanggapan Responden	Kadar Nilai	Ukuran
STS	1	$x 0 = 0$	25,00 – 64,99	Sangat Tidak Setuju
TS	2	$x 4 = 8$	65,00 – 76,60	Tidak Setuju
S	3	$x 55 = 165$	76,61 – 88,30	Setuju
SS	4	$x 41 = 164$	88,31 – 100,00	Sangat Setuju
Total Skor = 337				

Agar memperoleh hasil interpretasi maka harus diketahui terlebih dahulu nilai skor terbesar (X) dan skor terkecil (Y) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

Dimana: total skor = 337

$$Y = 4 \cdot 100 = 400$$

Maka:

$$\begin{aligned} \text{Indeks \%} &= \text{total skor} : Y \cdot 100 \\ &= 337 : 400 \cdot 100 \\ &= 84,25 \text{ (kategori setuju)} \end{aligned}$$

Dari hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa responden merasa setuju dengan sistem mekanisme dan prosedur terhadap kemampuan yang diberikan oleh pihak puskesmas Lhoong.

3. Waktu Penyelesaian (P3)

Tabel 4.20 Perhitungan Skala Likert Waktu Penyelesaian (P3)

	Nilai	Tanggapan Responden	Kadar Nilai	Ukuran
STS	1	$x 2 = 2$	25,00 – 64,99	Sangat Tidak Setuju
TS	2	$x 23 = 46$	65,00 – 76,60	Tidak Setuju
S	3	$x 30 = 90$	76,61 – 88,30	Setuju
SS	4	$x 45 = 180$	88,31 – 100,00	Sangat Setuju
Total Skor = 318				

Agar memperoleh hasil interpretasi maka harus diketahui terlebih dahulu nilai skor terbesar (X) dan skor terkecil (Y) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

Dimana: total skor = 318

$$Y = 4 \cdot 100 = 400$$

Maka:

$$\begin{aligned} \text{Indeks \%} &= \text{total skor} : Y \cdot 100 \\ &= 318 : 400 \cdot 100 \\ &= 79,5 \text{ (kategori setuju)} \end{aligned}$$

Dari hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa responden merasa setuju dengan waktu penyelesaian terhadap kemampuan yang diberikan oleh pihak puskesmas Lhoong.

4. Biaya/Tarif (P4)

Tabel 4.21 Perhitungan Skala Likert Biaya/Tarif (P4)

	Nilai	Tanggapan Responden	Kadar Nilai	Ukuran
STS	1	x 0 = 0	25,00 – 64,99	Sangat Tidak Setuju
TS	2	x 13 = 26	65,00 – 76,60	Tidak Setuju
S	3	x 50 = 150	76,61 – 88,30	Setuju
SS	4	x 37 = 148	88,31 – 100,00	Sangat Setuju
Total Skor = 324				

Agar memperoleh hasil interpretasi maka harus diketahui terlebih dahulu nilai skor terbesar (X) dan skor terkecil (Y) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

Dimana: total skor = 324

$$Y = 4 \cdot 100 = 400$$

Maka:

$$\begin{aligned} \text{Indeks \%} &= \text{total skor} : Y \cdot 100 \\ &= 324 : 400 \cdot 100 \\ &= 81 \text{ (kategori setuju)} \end{aligned}$$

Dari hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa responden merasa setuju dengan biaya/tarif terhadap kemampuan yang diberikan oleh pihak puskesmas Lhoong.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (P5)

Tabel 4.22 Perhitungan Skala Likert Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (P5)

	Nilai	Tanggapan Responden	Kadar Nilai	Ukuran
STS	1	x 2 = 2	25,00 – 64,99	Sangat Tidak Setuju
TS	2	x 8 = 16	65,00 – 76,60	Tidak Setuju
S	3	x 33 = 99	76,61 – 88,30	Setuju
SS	4	x 57 = 228	88,31 – 100,00	Sangat Setuju
Total Skor = 345				

Agar memperoleh hasil interpretasi maka harus diketahui terlebih dahulu nilai skor terbesar (X) dan skor terkecil (Y) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

Dimana: total skor = 345

$$Y = 4 \cdot 100 = 400$$

Maka:

$$\begin{aligned} \text{Indeks \%} &= \text{total skor} : Y \cdot 100 \\ &= 345 : 400 \cdot 100 \\ &= 86,25 \text{ (kategori setuju)} \end{aligned}$$

Dari hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa responden merasa setuju dengan produk spesifikasi dan pelayanan terhadap kemampuan yang diberikan oleh pihak puskesmas Lhoong.

6. Kompetensi Pelaksana (P6)

Tabel 4.23 Perhitungan Skala Likert Kompetensi Pelaksana (P6)

	Nilai	Tanggapan Responden	Kadar Nilai	Ukuran
STS	1	x 0 = 0	25,00 – 64,99	Sangat Tidak Setuju
TS	2	X 9 = 18	65,00 – 76,60	Tidak Setuju
S	3	x 54 = 162	76,61 – 88,30	Setuju
SS	4	x 37 = 148	88,31 – 100,00	Sangat Setuju
Total Skor = 328				

Agar memperoleh hasil interpretasi maka harus diketahui terlebih dahulu nilai skor terbesar (X) dan skor terkecil (Y) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

Dimana: total skor = 328

$$Y = 4 \cdot 100 = 400$$

Maka:

$$\begin{aligned} \text{Indeks \%} &= \text{total skor} : Y \cdot 100 \\ &= 328 : 400 \cdot 100 \\ &= 82 \text{ (kategori setuju)} \end{aligned}$$

Dari hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa responden merasa setuju dengan kompetensi pelaksana terhadap kemampuan yang diberikan oleh pihak puskesmas Lhoong.

7. Perilaku Pelaksana (P7)

Tabel 4.24 Perhitungan Skala Likert Perilaku Pelaksana (P7)

	Nilai	Tanggapan Responden	Kadar Nilai	Ukuran
STS	1	$x 0 = 0$	25,00 – 64,99	Sangat Tidak Setuju
TS	2	$x 2 = 4$	65,00 – 76,60	Tidak Setuju
S	3	$x 33 = 99$	76,61 – 88,30	Setuju
SS	4	$x 65 = 260$	88,31 – 100,00	Sangat Setuju
Total Skor = 363				

Agar memperoleh hasil interpretasi maka harus diketahui terlebih dahulu nilai skor terbesar (X) dan skor terkecil (Y) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

Dimana: total skor = 363

$$Y = 4 \cdot 100 = 400$$

Maka:

$$\begin{aligned} \text{Indeks \%} &= \text{total skor} : Y \cdot 100 \\ &= 363 : 400 \cdot 100 \\ &= 90,75 \text{ (kategori sangat setuju)} \end{aligned}$$

Dari hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa responden merasa setuju dengan perilaku pelaksana terhadap kemampuan yang diberikan oleh pihak puskesmas Lhoong.

8. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan (P8)

Tabel 4.25 Perhitungan Skala Likert Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan (P8)

	Nilai	Tanggapan Responden	Kadar Nilai	Ukuran
STS	1	$x 0 = 0$	25,00 – 64,99	Sangat Tidak Setuju
TS	2	$x 14 = 28$	65,00 – 76,60	Tidak Setuju
S	3	$x 28 = 84$	76,61 – 88,30	Setuju
SS	4	$x 58 = 232$	88,31 – 100,00	Sangat Setuju
Total Skor = 344				

Agar memperoleh hasil interpretasi maka harus diketahui terlebih dahulu nilai skor terbesar (X) dan skor terkecil (Y) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

Dimana: total skor = 344

$$Y = 4 \cdot 100 = 400$$

Maka:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

$$= 344 : 400 \cdot 100$$

$$= 86 \text{ (kategori setuju)}$$

Dari hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa responden merasa setuju dengan penanganan, pengaduan, saran dan masukan terhadap kemampuan yang diberikan oleh pihak puskesmas Lhoong.

9. Sarana dan Prasarana (P9)

Tabel 4.26 Perhitungan Skala Likert Sarana dan Prasarana (P9)

	Nilai	Tanggapan Responden	Kadar Nilai	Ukuran
STS	1	x 0 = 0	25,00 – 64,99	Sangat Tidak Setuju
TS	2	x 13 = 26	65,00 – 76,60	Tidak Setuju
S	3	x 53 = 159	76,61 – 88,30	Setuju
SS	4	x 34 = 136	88,31 – 100,00	Sangat Setuju
Total Skor = 321				

Agar memperoleh hasil interpretasi maka harus diketahui terlebih dahulu nilai skor terbesar (X) dan skor terkecil (Y) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

Dimana: total skor = 321

$$Y = 4 \cdot 100 = 400$$

Maka:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

$$= 321 : 400 \cdot 100$$

$$= 80,25 \text{ (kategori setuju)}$$

Dari hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa responden merasa setuju dengan sarana dan prasarana terhadap kemampuan yang diberikan oleh pihak puskesmas Lhoong.

Tabel 4.27 Perhitungan Skala Likert Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Indeks Kepuasan Masyarakat	STS	TS	S	SS	Skor	Persentase	Kategori
1	Persyaratan Pelayanan	0	6	37	57	351	87,75%	Setuju
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	0	4	55	41	337	84,25%	Setuju
3	Waktu Penyelesaian	2	23	30	45	318	79,5%	Setuju
4	Biaya/Tarif	0	13	50	37	324	81%	Setuju
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2	8	33	57	353	88,25%	Setuju
6	Kompetensi Pelaksanan	0	9	54	37	328	82%	Setuju
7	Perilaku Pelaksanan	0	2	33	65	363	90,75%	Sangat Setuju
8	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	0	14	28	58	344	86%	Setuju
9	Sarana dan Prasarana	0	13	53	34	321	80,25%	Setuju

4.4 Pengolahan Data

4.4.1 Uji Instrumen Penelitian

Untuk membuktikan instrumen yang valid dan baik digunakan untuk maka dapat dievaluasikan dengan menggunakan uji validitas dan reliabelitas.

a) Uji Validitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk melihat sejauh mana instrumen dapat dikatakan valid. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan cara statistik dengan uji korelasi *Pearson Product Moment* melalui program SPSS versi 25. Berdasarkan pengambilan keputusan dalam uji validitas ini adalah apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen tersebut dapat dikatakan valid dan sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen tersebut dikatakan tidak valid. Hasil pengujian instrumen yang telah dilakukan maka hasil yang diperoleh dapat dilihat pada tabel berikut ini. Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan kepada total responden yaitu sebanyak 100 orang maka hasil yang diperoleh dapat

dilihat pada tabel di bawah ini:

Table 4.28 Tabel Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item Pernyataan	Person Correction	r_{tabel} Tabel Taraf Signifikan (10%)	Keterangan
Kepuasan Pelayanan	P1	0,441	0,2324	Valid
	P2	0,459		Valid
	P3	0,400		Valid
	P4	0,411		Valid
	P5	0,594		Valid
	P6	0,663		Valid
	P7	0,562		Valid
	P8	0,700		Valid
	P9	0,525		Valid

Sumber: Data yang telah diolah menggunakan SPSS 25

Berdasarkan tabel 4.28 di atas maka dapat dinyatakan bahwa terdapat item pernyataan yang memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan dapat dikatakan instrument tersebut valid. Adapun r_{tabel} dalam penelitian ini adalah sebesar 0,2324 yaitu dengan penentuan ($n-2=100$) dengan taraf signifikan (10%). Total pernyataan yang dilakukan dalam uji validitas ini adalah sebanyak 9 item dan dapat dikatakan valid semua.

b) Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen tersebut dapat dipercaya. Rumus yang diuji dalam reliabilitas adalah *Cronbach's Alpha* dengan bantuan SPSS versi 25. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan pada seluruh responden yang berjumlah 100 orang maka dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.29 Tabel Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliabilitas Coefisient	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Pelayanan	9 Item Pernyataan	0,682	Reliabilitas

Sumber: Data telah diolah menggunakan SPSS 25

Berdasarkan tabel 4.29 di atas maka dapat diketahui hasil uji reliabilitas variabel kepuasan pelayanan memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,682. Perolehan nilai tersebut dikatakan reliabel. Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas ini adalah apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60

maka maka variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel sedangkan apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih kecil atau di bawah 0.60 maka variabel tersebut tidak reliabel.

4.4.2 Hasil Analisis Data

Analisis dan Pembahasan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Lhoong, berdasarkan pada pengolahan data hasil kuesioner 9 unsur pernyataan sebagai berikut:

- a) Perhitungan nilai skor kepuasan per unsur dari 9 unsur pernyataan yang dinilai:

Tabel 4.30 Nilai Skor Per Unsur

No	Unsur Kepuasan	Nilai Per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	351
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	337
3	Waktu Penyelesaian	318
4	Biaya/Tarif	324
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	353
6	Kompetensi Pelaksana	328
7	Perilaku Pelaksana	363
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	344
9	Sarana dan Prasarana	321

- b) Perhitungan Nilai Rata-rata Per Unsur Kepuasan Masyarakat dari 9 unsur pernyataan yang dinilai:

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

Tabel 4.31 Nilai Rata-rata Per Unsur

No.	Unsur Kepuasan Pelayanan	$\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah responden}}$	Nilai Rata-rata Per Unsur
1	Persyaratan	351 : 100	3,51
2	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	337 : 100	3,37
3	Waktu penyelesaian	318 : 100	3,18
4	Biaya/Tarif	324 : 100	3,24
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	353 : 100	3,53

6	Kompetensi Pelaksana	328 : 100	3,28
7	Perilaku Pelaksana	363 : 100	3,63
8	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	344 : 100	3,44
9	Sarana dan Prasarana	321 : 100	3,21

- c) Perhitungan Nilai Rata-rata Tertimbang Kepuasan Pelayanan dari 9 Unsur Pernyataan yang dinilai:

$$NRR \text{ Tertimbang} = NRR \text{ Per Unsur} \times 0,11$$

Tabel 4.32 Nilai rata-rata Tertimbang

No.	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur x 0,11	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Persyaratan Pelayanan	3,52 x 0,11	0,387
2	Prosedur Pelayanan	3,37 x 0,11	0,370
3	Waktu Penyelesaian	3,18 x 0,11	0,350
4	Biaya/Tarif	3,24 x 0,11	0,356
5	Jenis Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,53 x 0,11	0,388
6	Kompetensi	3,28 x 0,11	0,360
7	Perilaku Pelaksana	3,63 x 0,11	0,399
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,44 x 0,11	0,378
9	Sarana dan Prasarana	3,21 x 0,11	0,353
Σ NRR Tertimbang			3,345

- d) Perhitungan Nilai Indeks

Perhitungan nilai indeks dilakukan sesuai dengan PERMANPAN RB No. 14 Tahun 2017. Untuk mempermudah interpretasi nilai IKM antara rentang 25-100, maka nilai rata-rata tertimbang dikonversikan dengan nilai dasar 25. Berikut adalah rumusnya:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma NRR \text{ Tertimbang} \times 25$$

Selanjutnya Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Lhoong disesuaikan dengan kategori Kepuasan Pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.33 Nilai Interval, Konversi dan Bobot

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Nilai Bobot	Kepuasan Pelayanan
3,51	87,75	B	Baik
3,37	84,25	B	Baik

3,18	79,5	B	Baik
3,24	81	B	Baik
3,53	88,25	B	Baik
3,28	82	B	Baik
3,63	90,75	A	Sangat Baik
3,44	86	B	Baik
3,21	80,25	B	Baik

Berdasarkan tabel 4.33 di atas nilai interval, konversi dan bobot pelayanan Puskesmas Lhoong besar nilai konversinya adalah (87,75), (84,25), (79,5), (81), (88,25), (82), (90,75), (86), dan (80,25). Maka nilai bobot (B), (B), (B), (B), (B), (B), (A), (B), (B), dengan kategori (Baik), (Baik), (Baik), (Baik), (Baik), (Baik), (Sangat Baik), (Baik), (Baik).

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong. Berikut adalah hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat dari setiap masing-masing unsur.

1) Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan terdapat pada pada butir No. 1 unsur pernyataan, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Puskesmas Lhoong. Jumlah nilai unsur kpuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Puskesmas Lhoong adalah = 351

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{351}{100} = 3,51$$

Nilai IKM unsur Persyaratan Pelayanan = $3,51 \times 25 = 87,75$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan katagori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2014 tentang pedoman umum penyusunan indeks Kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Lhoong pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 87,75 dengan kategori “Baik”.

2) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan terdapat pada butir No. 2 hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong yaitu sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Lhoong jumlah nilai unsur prosedur pelayanan = 3,37

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{337}{100} = 3,37$$

Nilai IKM unsur prosedur = $3.37 \times 25 = 84,25$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong pada unsur prosedur pelayanan dengan nilai sebesar 84,25 pada kategori “Baik”.

3) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian terdapat pada butir No. 3, sedangkan hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong yaitu sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong. Jumlah nilai unsur waktu penyelesaian = 318

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{318}{100} = 3,18$$

Nilai IKM unsur waktu penyelesaian adalah = $3,18 \times 25 = 79,5$

Berdasarkan perhitungan unsur waktu penyelesaian kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat diberi kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong pada unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai 79,5 dengan kategori “Baik”.

4) Biaya/Tarif

Biaya/tarif berada pada butir No.4, dan hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong yaitu sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong. Jumlah nilai unsur biaya/tarif adalah = 324

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{324}{100} = 3,24$$

Nilai IKM unsur biaya/tarif adalah = $3,24 \times 25 = 81$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan sesuai dengan PERMANPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat dinyatakan bahwa kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong pada unsur biaya/tarif mendapatkan nilai sebesar 81 dengan kategori “Baik”.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan terdapat pada butir No. 5, dan hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong yaitu sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong dengan jumlah nilai unsur produk spesifikasi jenis pelayanan adalah =353

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{353}{100} = 3,53$$

Nilai IKM unsur produk spesifikasi jenis pelayanan adalah = 3,53 x 25 = 88,25

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan sesuai dengan PERMANPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat dinyatakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai sebesar 88,25 dengan kategori “Baik”.

6) Kompetensi

Kompetensi terdapat pada butir No. 6, dan hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong yaitu sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong dengan jumlah nilai unsur kompetensi adalah = 328

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{328}{100} = 3,28$$

Nilai IKM unsur kompetensi adalah = 3,28 x 25 = 82

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan sesuai dengan PERMANPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat dinyatakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong pada unsur kompetensi mendapatkan nilai sebesar 82 dengan kategori “Baik”.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana terdapat pada butir No. 7, dan hasil perhitungan

kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong yaitu sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong dengan jumlah nilai unsur perilaku pelaksana adalah = 363

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{363}{100} = 3,63$$

Nilai IKM unsur perilaku pelaksana adalah = $3,63 \times 25 = 90,75$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan sesuai dengan PERMANPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat dinyatakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong pada unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai sebesar 90,75 dengan kategori “Sangat Baik”.

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan terdapat pada butir No. 8, dan hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong yaitu sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong dengan jumlah nilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah = 344

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{344}{100} = 3,44$$

Nilai IKM unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah = $3,44 \times 25 = 86$.

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan sesuai dengan PERMANPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat dinyatakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai sebesar 86 dengan kategori “Baik”.

9) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana terdapat pada butir No. 8, dan hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong yaitu sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong dengan jumlah nilai unsur sarana dan prasarana adalah = 321

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{321}{100} = 3,21$$

Nilai IKM unsur sarana dan prasarana adalah = $3,21 \times 25 = 80,25$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan sesuai dengan PERMANPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat dinyatakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong pada unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai sebesar 80,25 dengan kategori “Baik”.

4.4.3 Pembahasan Hasil Analisis IKM

Hasil perhitungan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong yang diukur menggunakan indeks kepuasan masyarakat. Berdasarkan dilakukan analisis maka dapat disimpulkan dan dapat dilihat bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong berdasarkan indikator pelayanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \sum \text{NRR Tertimbang} \times 25$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 3,345 \times 25 = 83,625$$

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah 3,63 dengan nilai konversi yaitu sebesar 90,75 nilai bobot “A” kategori “Sangat Baik”. Sedangkan nilai terendah adalah 3,18 dengan nilai konversi yaitu sebesar 79,5 nilai bobot “B” kategori “Baik”.

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, selanjutnya akan dibahas hasil untuk masing-masing indikator.

a. Persyaratan Pelayanan Puskesmas Lhoong

Persyaratan pelayanan Puskesmas Lhoong dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat khususnya masyarakat Lhoong. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat yaitu sebesar 3,51 dengan nilai konversi IKM yaitu 87,75.

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kepuasan dengan persyaratan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Lhoong, tetapi ada Sebagian masyarakat yang menganggap persyaratan pelayanan

Puskesmas Lhoong kurang sesuai dengan dengan jenis pelayanan yang diinginkan. Dalam hal itu maka diperlukan upaya-upaya untuk meningkatkan kemudahan dalam melayani masyarakat. Sehingga pelayanan di Puskesmas Lhoong dapat lebih meningkatkan secara maksimal khususnya dalam unsur persyaratan pelayanan ini.

b. Prosedur Pelayanan Puskesmas Lhoong

Prosedur pelayanan Puskesmas Lhoong dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,37 dengan nilai konversi IKM yaitu 84,25.

Pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas dengan prosedur pelayanan Puskesmas Lhoong, tetapi masih terdapat beberapa masyarakat yang menganggap prosedur pelayanan kurang sesuai dengan maklumat pelayanan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan masyarakat agar maksimal.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian Puskesmas Lhoong dalam melaksanakan program dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,18 dengan nilai konversi IKM yaitu 79,5.

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Lhoong pada waktu penyelesaian yang diberikan, tetapi masih terdapat beberapa masyarakat yang menganggap bahwa terdapat waktu penyelesaian tidak tepat waktu sehingga perlu ditingkatkan upaya-upaya dalam ketepatan waktu penyelesaian dalam melayani masyarakat.

d. Biaya/Tarif

Biaya/tarif yang ditentukan Puskesmas Lhoong dalam melaksanakan programnya dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Dimana hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,24 dengan nilai konversi IKM yaitu 81.

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Lhoong pada biaya/tarif yang diberikan,

tetapi masih terdapat beberapa masyarakat yang menganggap bahwa terdapat biaya/tarif kurang sesuai dengan biaya/tarif yang telah ditetapkan sehingga perlu ditingkat upaya-upaya dalam meningkatkan pelayanan dalam melayani masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan Puskesmas Lhoong dalam melaksanakan programnya dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Dimana hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,53 dengan nilai konversi IKM yaitu 88,25.

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Lhoong pada produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan, tetapi masih terdapat beberapa masyarakat yang menganggap bahwa terdapat produk spesifikasi jenis pelayanan kurang sesuai dengan produk spesifikasi jenis pelayanan yang telah ditetapkan sehingga perlu ditingkat upaya-upaya dalam meningkatkan pelayanan dalam melayani masyarakat.

f. Kompetensi

Kompetensi Puskesmas Lhoong dalam melaksanakan programnya dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Dimana hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,28 dengan nilai konversi IKM yaitu 82.

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Lhoong pada kompetensi yang diberikan, tetapi masih terdapat beberapa masyarakat yang menganggap bahwa terdapat kompetensi kurang sesuai dengan kompetensi yang diinginkan sehingga perlu ditingkat upaya-upaya dalam meningkatkan pelayanan dalam melayani masyarakat.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana pada Puskesmas Lhoong dalam melaksanakan programnya dapat dikatakan sangat sesuai dengan harapan masyarakat. Dimana hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,63 dengan

nilai konversi IKM yaitu 90,75.

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Lhoong pada perilaku pelakasa yang diberikan, sehingga perlu dipertahankan dan menetapkan upaya-upaya dalam mempertahankan tingkat pelayanan dalam melayani masyarakat.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan Puskesmas Lhoong dalam melaksanakan programnya dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Dimana hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,44 dengan nilai konversi IKM yaitu 86.

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Lhoong pada penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diberikan, tetapi masih terdapat beberapa masyarakat yang menganggap bahwa terdapat penanganan pengaduan, saran dan masukan kurang sesuai dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan yang telah ditetapkan sehingga perlu ditingkat upaya-upaya dalam meningkatkan pelayanan dalam melayani masyarakat.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana Puskesmas Lhoong dalam melaksanakan programnya dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Dimana hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,21 dengan nilai konversi IKM yaitu 80,25.

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Lhoong pada sarana dan prasarana yang diberikan, tetapi masih terdapat beberapa masyarakat yang menganggap bahwa sarana dan prasarana kurang sesuai dengan sarana dan prasarana yang telah disediakan sehingga perlu ditingkat upaya-upaya dalam meningkatkan pelayanan dalam melayani masyarakat.

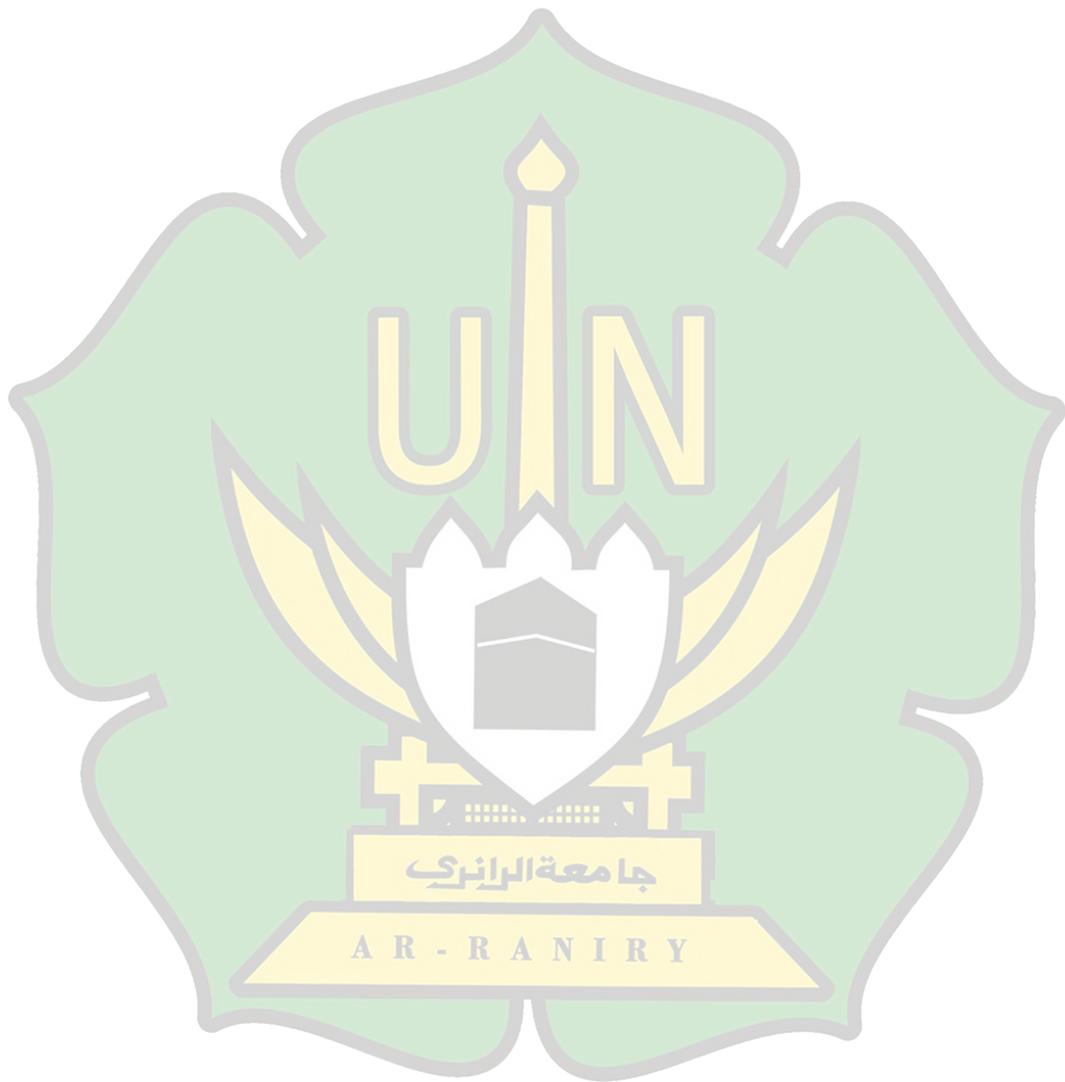
4.4.4 Rekapitulasi Hasil Analisis IKM

Tabel 4.34 Rekapitulasi Hasil Analisis IKM

No.	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Nilai Bobot	Pelayanan Puskesmas
-----	--------------------	-----------------------------	-------------	---------------------

						Lhoong	
1	3.40 – 4.19	3,51	68.00 – 4.99	87,75	B	Setuju	Baik
2	3.40 – 4.19	3,37	68.00 – 4.99	84,25	B	Setuju	Baik
3	3.40 – 4.19	3,18	68.00 – 4.99	79,5	B	Setuju	Baik
4	3.40 – 4.19	3,24	68.00 – 4.99	81	B	Setuju	Baik
5	3.40 – 4.19	3,53	68.00 – 4.99	88,25	B	Setuju	Baik
6	3.40 – 4.19	3,28	68.00 – 4.99	82	B	Setuju	Baik
7	4.20 – 5.00	3,63	84.00 - 100.00	90,75	A	Sangat Setuju	Sangat Baik
8	3.40 – 4.19	3,44	68.00 – 4.99	86	B	Setuju	Baik
9	3.40 – 4.19	3,21	68.00 – 4.99	80,25	B	Setuju	Baik

Berdasarkan tabel 4.34 di atas merupakan tabel rekapitulasi hasil pengujian IKM menunjukkan bahwa pada unsur pertama, persyaratan pelayanan puskesmas Lhoong sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,51 nilai konversi IKM adalah 87,75 dan nilai bobot “B” yang berarti baik/setuju. Unsur kedua yaitu, prosedur pelayanan Puskesmas Lhoong dengan indeks kepuasana masyarakat sebesar 3,37, nilai konversi adalah 84,25 dan nilai bobot “B” yang berarti setuju/baik. Unsur ketiga yaitu waktu penyelesaian Puskesmas Lhoong dengan indeks kepuasan masyarakat adalah sebesar 3,18, nilai konversi adalah 79,5, dan nilai bobot “B” yang berarti setuju/baik. Unsur keempat yaitu, biaya/tarif Puskesmas Lhoong dengan indeks kepuasan masyarakat adalah sebesar 3,24, nilai konversi adalah 81, dan nilai bobot “B” yang berarti setuju/baik. Unsur kelima adalah produk spesifikasi jenis pelayanan Puskesmas Lhoong dengan indeks kepuasan masyarakat adalah sebesar 3,53, nilai konversi adalah 88,25, dan nilai bobot “B” yang berarti setuju/baik. Unsur keenam adalah kompetensi Puskesmas Lhoong dengan indeks kepuasan masyarakat adalah sebesar 3,28, nilai konversi adalah 82, dan nilai bobot “B” yang berarti setuju/baik. Unsur ketujuh yaitu perilaku pelaksana Puskesmas Lhoong dengan indeks kepuasan masyarakat adalah sebesar 3,63, nilai konversi adalah 90,75, dan nilai bobot “A” yang berarti (sangat setuju/ sangat baik). Unsur kedelapan yaitu, penanganan pengaduan, saran dan masukan Puskesmas Lhoong dengan indeks kepuasan masyarakat adalah sebesar 3,44, nilai konversi adalah 86, dan nilai bobot “B” yang berarti setuju/baik. Unsur kesembilan yaitu, sarana dan prasarana Puskesmas Lhoong dengan indeks kepuasan masyarakat adalah sebesar 3,21, nilai konversi adalah 80,25, dan nilai bobot “B” yang berarti setuju/baik.



BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Lhoong, sesuai dengan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Puskesmas Lhoong telah berjalan dengan sangat baik dengan dibuktikan nilai indeks kepuasan masyarakat dari 9 unsur indikator dengan nilai konversi IKM = $\sum \text{NRR Tertimbang} \times 25$ (Nilai Konversi IKM = $3,345 \times 25 = 83,625$) dan dapat dinyatakan bahwa mutu pelayanan memiliki bobot nilai “B” yang berarti puas, baik/setuju.

Berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lhoong terdapat indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi adalah pada unsur perilaku pelaksana yaitu sebesar 3,63 dengan nilai konversi IKM adalah 90,75, pada nilai bobot “A” dalam kategori sangat setuju atau sangat baik. Sedangkan nilai indikator terendah terdapat pada unsur waktu penyelesaian yaitu sebesar 3,18 dengan nilai konversi adalah 79,5, pada bobot nilai “B” pada kategori setuju/baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat peneliti berikan adalah:

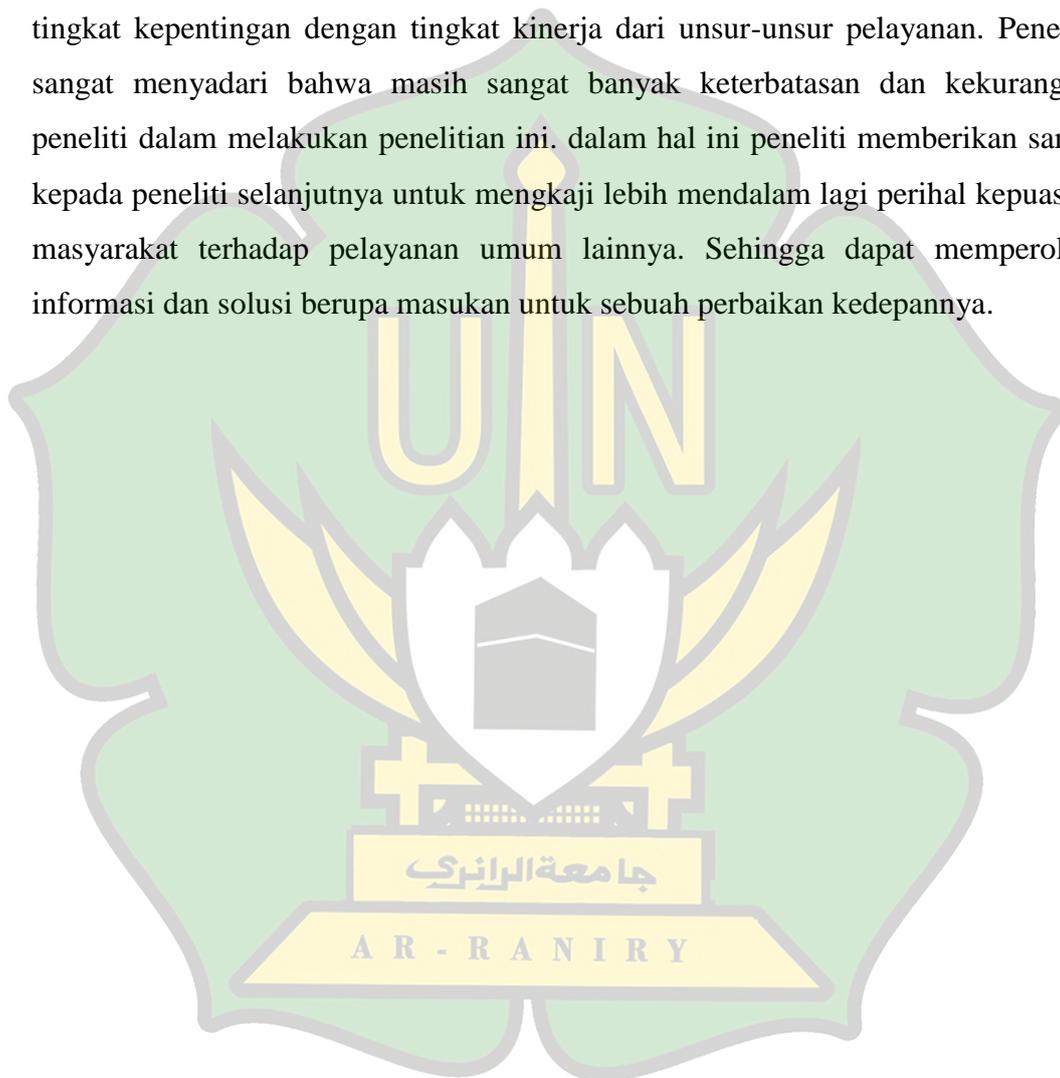
1. Bagi Pihak Puskesmas Lhoong

Puskesmas Lhoong diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dengan lebih maksimal lagi pada setiap unsur pelayanan yang masih belum maksimal terkhusus untuk indikator waktu pelayanan lebih di tingkatkan lagi dalam kecepatan melayani pasien jangan di leletkan. Sedangkan untuk unsur pelayanan yang sudah dikategorikan sangat baik agar tetap dipertahankan sehingga pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan

kepuasan pada masyarakat.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan tujuan penelitian yaitu untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas Lhoong, mengetahui kualitas kesehatan di puskesmas Lhoong, dan mengetahui tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja dari unsur-unsur pelayanan. Peneliti sangat menyadari bahwa masih sangat banyak keterbatasan dan kekurangan peneliti dalam melakukan penelitian ini. dalam hal ini peneliti memberikan saran kepada peneliti selanjutnya untuk mengkaji lebih mendalam lagi perihal kepuasan masyarakat terhadap pelayanan umum lainnya. Sehingga dapat memperoleh informasi dan solusi berupa masukan untuk sebuah perbaikan kedepannya.



DAFTAR PUSTAKA

- Adrima. 2020. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Daerah Dr.Zainal Abidi*. Banda Aceh.
- Al-Qur'an nawawi
- Eva yuni rahmawati dan Yoga Budi Bhakti, *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Studi Pendidikan Matematika*, jurnal formatif
- Juliati saleh dan Wahdania, 2015. *Indeks Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Polewali Mandar*. Jurnal Adminitrasi Public vol 1
- Kamil Hajjul. 2010, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Ruang Rawat Inap Kelas III RSUDZA*. Banda Aceh
- Moenir. 1999, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*.
- Margono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta: P Rineka Cipta
- PERMENKES NO 43 Tahun 2019
- PERMEN PAN-RB No. 14 2017 *Tentang Pendoman Penyusunan Surve Masyarakat*.
- Retnowati Dinik, 2013, *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang (Analisi Tingkat Kepuasan Masyarakat)*. Semarang.
- Sariningsih, Nashi 2020, *Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Konsumen di 212 Mart Purwakarta*. Jurnal Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan.
- Shoifuro Indah, 2020, *Hubungan Pelayanan Kualitas Islami Dan Citra Biro Perjalanan (Travel) Terhadap Keputusan Jamaah Dalam Menggunakan Biro Perjalanan (Travel Haji Dan Umroh)* Jurnal Ekonomi Islam.
- Sugiyono. (2017). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

LAMPIRAN

Lampiran 1

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: B.4181/Un.08/FDK/Kp.00.4/04/
Tentang

Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2022, Tanggal 17 November 2021.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Pertama : Menunjuk Sdr. 1). Dr. Mahmuddin, M.Si. (Sebagai Pembimbing Utama)
2). Fakhruddin, SE, MM (Sebagai Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing Skripsi:
Nama : Makhfirah
NIM Jurusan : 170403085/Manajemen Dakwah (MD)
Judul : Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PUSKESMAS Lhoong (Study Kasus Kecamatan Lhoong Kabupaten Aceh Besar)
- Kedua : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2022;
- Kecempat : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
- Kutipan : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Ditetapkan di: Banda Aceh
Pada Tanggal: 04 Oktober 2022
8 Rabiul Awal 1444

an, Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dekan.


Kusmawati Hatta

- Tembusan:
1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry;
3. Pembimbing Skripsi;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Arsip.

Keterangan:

SK berlaku sampai dengan tanggal: 04 Oktober 2023

lampiran 2



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Syekh Abdul Rauf Kopelma Darusalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B.725/Un.08/FDK-1/PP.00.9/02/2023
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

1. Kepada dinas kesehatan kota jantho kabupaten aceh besar
2. kepada pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) kecamatan lhoong kabupaten aceh besar
3. masyarakat dalam wilayah kecamatan lhoong kabupaten aceh besar

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **MAKHFIRAH / 170403085**
Semester/Jurusan : / Manajemen Dakwah
Alamat sekarang : Desa cundien kecamatan lhoong kabupaten aceh besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas lhoong(study kasus kecamatan lhoong kabupaten aceh besar)***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 13 Februari 2023

an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

AR - RANIRY



Berlaku sampai : 10 Juli 2023

Dr. Mahmuddin, M.Si.

lampiran 3



**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BESAR
DINAS KESEHATAN**

Jalan Prof A. Madjid Ibrahim, Kota Jantho Telp. (0651) 92186 Fax.(0651) 92011
Email : dinkes_ab@yahoo.co.id. Kode Pos 23917

Kota Jantho, 14 Februari 2023

Nomor : 070/ 050 / 2023
Lampiran : -
Perihal : Penelitian Ilmiah Mahasiswa

Kepada Yth,
Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan Fakultas Dakwah
dan Komunikasi Universitas
Islam Negeri AR-Raniry
di
Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri AR-Raniry Nomor: B.725/Un.08/FDK-I/PP.00.9/02/2023 tanggal 13 Februari 2023, perihal sebagaimana tersebut dipokok surat, pada prinsipnya dipihak kami tidak berkeberatan serta dapat mengizinkan

untuk melakukan Penelitian Ilmiah Mahasiswa kepada:

Nama : Makhfirah
Nim : 170403085
Judul : Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan
Skripsi : Puskesmas Lhoong (Study Kasus Kecdamatan Lhoong Kabupaten Aceh Besar)

Untuk Kelancaran Kegiatan dimaksud, yang bersangkutan dapat berkoordinasi dengan Instansi setempat.
Demikian untuk dimaklumi dan terima kasih.

جامعة الرانيري

AR - RANI

An. Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Aceh Besar
Kabid Sumber Daya Kesehatan



AISYAH, S.Si, MKM
NIP. 19720803 199903 2 010

Tembusan:

1. Camat Lhoong
2. Kepala Puskesmas Lhoong

lampiran 4



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BESAR
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS LHOONG

Jln Banda Aceh Calang KM 52 Kode Pos 23354
Email puskesmaslhoong01@gmail.com
Call Center Hp 082361950334 / WhatsApp 08116854322



Lhoong, 21 Juli 2023

Nomor : 800/ 736 / 2023
Lampiran : -
Perihal : **Telah Selesai Melakukan Penelitian**

Kepada Yth
Dekan Aademik dan Fakultas
Dakwah dan Komunikasi Universitas
Islam Negeri Ar-Raniry
di

Tempat

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Puskesmas Lhoong Kabupaten Aceh Besar :

Nama : Adnani Ilyas, S.Psi M.Si
Nip : 19730603 199503 1 004
Pangkat/Gol : Pembina, IV/a
Jabatan : Kepala Puskesmas Lhoong Kabupaten Aceh Besar

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Makhfirah
NiM : 170403085
Judul Skripsi : Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Lhoong (Study Kasus Kecamatan Lhoong Kabupaten Aceh Besar)

Benar Mahasiswa yang nama tersebut di atas telah selesai melakukan penelitian di Wilayah Kerja Puskesmas Lhoong, Kecamatan Lhoong, Kabupaten Aceh Besar.

Demikian Surat ini diperbuat dengan sebenarnya agar dapat di pergunakan seperlunya.

AR - RANIRY

Kepala Puskesmas Lhoong
Kabupaten Aceh Besar,

(Adnani Ilyas, S.Psi M.Si)
Nip. 19730603 199503 1 004

Lampiran 5 Kuesioner Penelitian

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/sdr/i

Di :

Tempat

Dengan hormat,
Saya yang tersebut dibawah ini :

Nama : Makhfirah
Nim : 170403085
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Universitas : Islam Negeri Ar-Raniry

Sedang melakukan penelitian mengenai **“Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas Lhoong (Study kasus kecamatan lhoong kabupaten Aceh Besar)”**

Penelitian ini adalah bagian dari proses pembuatan karya akhir atau skripsi yang hasil penelitiannya akan digunakan untuk tujuan akademis. Setiap jawaban yang **Bapak/Ibu/sdr/i** berikan akan dijamin kerahasiaannya. Saya mohon kesedian **Bapak/Ibu/sdr/i** untuk mengisi kuesioner ini dengan selengkap- lengkapnya dan sejujur-jujurnya berdasarkan pengalaman selama ini.

Demikian, atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Banda Aceh, 18 februari 2023

Peneliti :

Makhfirah

Daftar Pertanyaan

Petunjuk pengisian :

Bacalah semua pernyataan dengan teliti kemudian berilah tanda (√) pada salah satu jawaban dari pilihan yang paling sesuai dengan yang dialami

Keterangan jawaban :

1. STS (Sangat Tidak Setuju)

Berarti Saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh tidak benar dan tidak sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

2. TS (Tidak Setuju)

Berarti Saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan lebih banyak tidak benar..

3. S (Setuju)

Berarti Saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak benar.

4. SS (Sangat Setuju)

Berarti Saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh benar dan sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

Peneliti :

Makhfirah

Nim : 170403085

Identitas Responden

1. Nama Responden :

2. Desa :

3. Jenis Kelamin :

1. Laki-laki
 2. Perempuan

4. Usia :

1. 12 - 19
 2. 20 - 30
 3. 31 - 40
 4. 41 - 46
 5. 47 - 53
 6. ≥ 54

5. Status Perkawinan :

1. Belum menikah
 2. Sudah menikah
 3. Janda/duda

6. Pendidikan Terakhir :

1. SD/MI
 2. SMP/MTs
 3. SMA/MA
 4. D-III
 5. S1
 6. S II
 7. S III



7. Pekerjaan Sekarang :

- 1. Petani
- 2. Peternak
- 3. Ibu Rumah Tangga (IRT)
- 4. Tidak Bekerja
- 5. Buruh
- 6. Serabutan
- 7. Pelajar/Mahasiswa
- 8. Honor/Kontrak
- 9. PNS
- 10. Pensiunan
- 11. Pedagang

8. Pendapatan perbulan :

- 1. Kurang Dari Rp.499.999,-
- 2. Rp.500.000,- s/d Rp.749.999,-
- 3. Rp.750.000,- s/d Rp. 999.000,-
- 4. Rp. 1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-
- 5. Rp. 1.500.000,- s/d Rp.2.000.000,-
- 6. Lebih Dari Rp. 2.000.000,-

9. Jangka waktu perobat ke Puskesmas:

- 1. 1 Minggu sekali
- 2. 1 Bulan sekali
- 3. 3 Bulan sekali
- 4. 6 Bulan sekal

JAWABAN RESPONDEN

NO	Pernyataan	keterangan			
		STS	TS	S	SS
1	Syarat pendaftaran pasien saat berobat tidak ribet.				
2	Sistem/mekanisme prosedur tidak mempersulit masyarakat.				
3	Petugas pelayanan memberikat pelayanan tepat waktu .				
4	Biaya/tarif sudah sesuai dengan ketentuan penyelenggara.				
5	Petugas tidak membeda-bedakan status sosial pasien dalam memberikan pelayanan .				
6	Kompetensi dan keterampilan petugas tampak terampil, cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan kepada pasien.				
7	Sikap petugas sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.				
8	Pengaduan dan saran di tanggapi dengan cepat oleh petugas.				
9	Saranan dan prasaranan sudah memadai. (jumlah tempat duduk di ruang tunggu cukup memadai dan ruang pemeriksaan dalam keadaan bersih)				

Terimakasih...

Lampiran 6 : Data validitas dan reliabilitas

Jumlah Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Totat
1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	22
2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	32
3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30
4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	31
6	3	3	2	4	4	3	3	3	2	27
7	3	3	3	2	4	3	4	4	3	29
8	3	3	3	3	4	4	4	4	3	31
9	3	4	3	4	4	3	4	4	3	32
10	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
12	4	3	2	4	4	4	4	4	3	32
13	4	3	2	2	3	3	3	4	4	28
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
15	3	4	4	3	3	4	4	4	4	33
16	3	2	2	4	4	4	3	3	3	28
17	4	3	2	3	3	2	2	4	4	27
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
20	2	4	2	2	3	4	4	3	3	27
21	4	3	4	3	3	4	3	4	3	31
22	4	3	3	4	4	3	3	3	4	31
23	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33
24	4	3	3	4	4	3	3	2	2	28
25	2	2	2	4	4	4	4	4	3	29
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
27	4	4	4	3	4	3	4	3	3	32
28	3	3	4	3	4	3	3	2	3	28
29	4	4	4	3	5	3	4	4	3	34
30	4	4	2	2	3	3	4	4	3	29
31	2	4	4	3	3	3	3	3	2	27
32	4	3	4	3	4	3	4	3	3	31
33	4	3	4	3	2	3	4	2	3	28
34	3	4	3	4	3	2	4	2	3	28

35	3	3	4	2	4	3	3	3	3	28
36	4	3	4	3	4	3	4	3	3	31
37	3	3	4	4	4	3	4	4	3	32
38	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
39	3	3	3	3	2	3	3	2	4	26
40	2	4	4	3	3	3	3	3	2	27
41	4	3	4	3	4	3	4	3	3	31
42	4	3	4	3	2	3	4	2	3	28
43	3	4	3	4	3	2	4	2	3	28
44	3	3	4	2	4	3	3	3	3	28
45	4	3	4	3	4	3	4	3	3	31
46	3	3	4	3	2	2	3	2	2	24
47	4	4	3	3	3	4	4	4	3	32
48	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30
49	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
50	3	3	3	3	4	3	4	4	4	31
51	3	3	4	4	4	3	3	3	2	29
52	3	3	4	2	4	3	4	4	3	30
53	3	3	4	3	4	4	4	4	3	32
54	3	4	4	4	4	3	4	4	3	33
55	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34
56	4	4	2	4	4	4	4	4	4	34
57	4	3	2	4	4	4	4	4	3	32
58	4	3	2	2	3	3	3	4	4	28
59	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
60	3	3	1	3	2	2	3	2	2	21
61	4	4	2	3	3	4	4	4	3	31
62	3	3	2	3	2	2	3	2	2	22
63	4	4	3	3	3	4	4	4	3	32
64	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30
65	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
66	3	3	3	3	4	3	4	4	4	31
67	3	3	2	4	4	3	3	3	2	27
68	3	3	4	2	4	3	4	4	3	30
69	3	3	2	3	4	4	4	4	3	30
70	3	3	2	3	2	2	3	2	2	22

71	4	4	3	3	3	4	4	4	3	32
72	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30
73	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
74	3	3	3	3	4	3	4	4	4	31
75	3	3	4	4	4	3	3	3	2	29
76	3	3	4	2	4	3	4	4	3	30
77	3	3	4	3	4	4	4	4	3	32
78	3	4	4	4	4	3	4	4	3	33
79	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
81	4	3	2	4	4	4	4	4	3	32
82	4	3	2	2	3	3	3	4	4	28
83	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
84	3	4	4	3	3	4	4	4	4	33
85	3	2	2	4	4	4	3	3	3	28
86	4	3	2	3	3	2	2	4	4	27
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
88	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
89	2	4	2	2	3	4	4	3	3	27
90	4	3	4	3	3	4	3	4	3	31
91	4	3	4	4	4	3	3	3	4	32
92	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
93	4	3	4	4	4	3	3	2	2	29
94	2	2	4	4	4	4	4	4	3	31
95	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
96	4	4	4	3	4	3	4	3	3	32
97	3	3	4	3	4	3	3	2	3	28
98	4	4	4	3	5	3	4	4	3	34
99	4	4	2	2	3	3	4	4	3	29
100	3	3	1	3	4	3	4	4	4	29
Total Unsur	351	337	318	324	353	328	363	344	321	3039

Lampiran 7 : Data karakteristik Responden

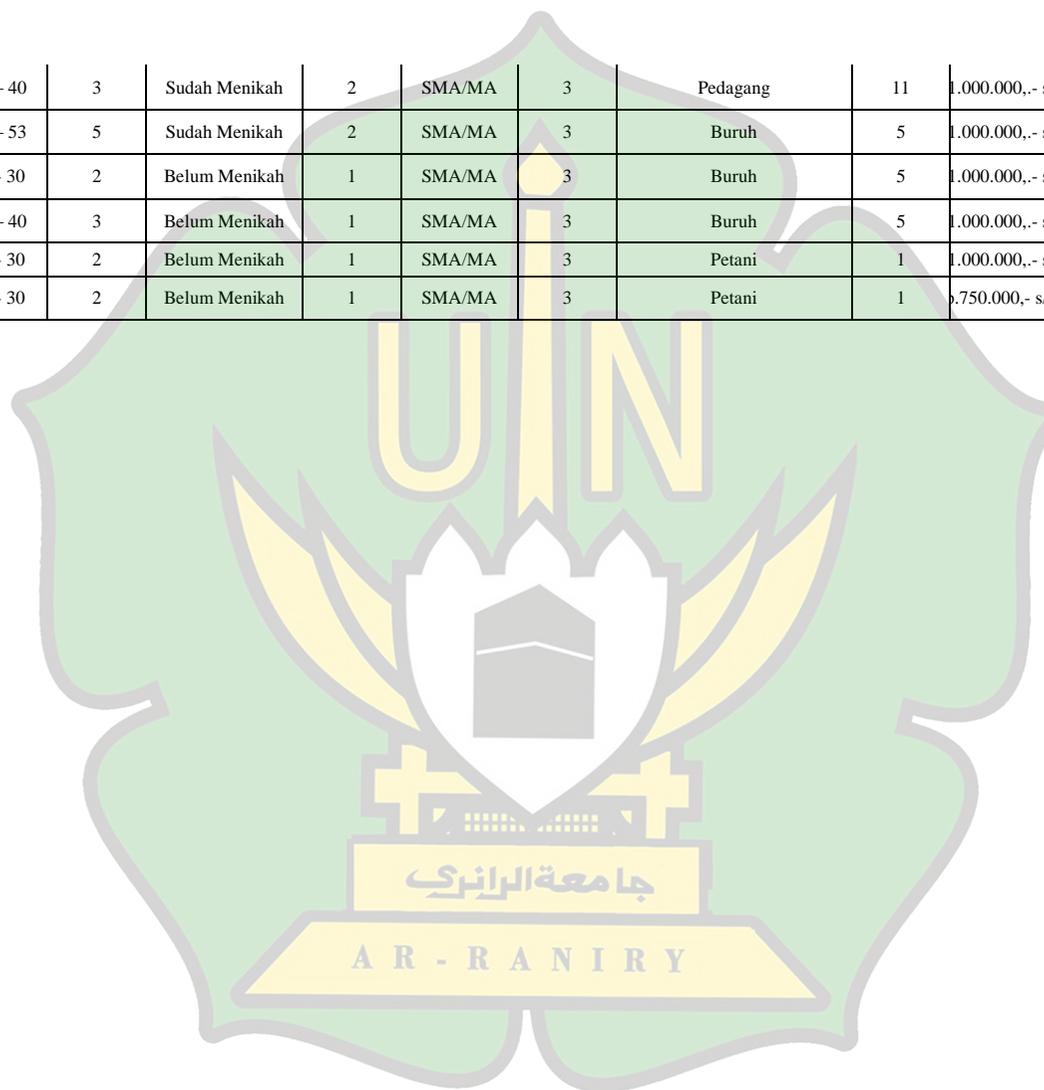
No. Responden	JK	Kode	U	Kode	SP	Kode	PT	Kode	PS	Kode	PP	Kode	JWB	Kode
1	Perempuan	2	20 - 30	2	Sudah Menikah	2	D-III	4	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	1 Bulan sekali	2
2	Perempuan	2	21 - 30	2	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	1 Bulan sekali	2
3	Perempuan	2	22 - 30	2	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	1 Bulan sekali	2
4	Perempuan	2	41 – 46	4	Sudah Menikah	2	SD/MI	1	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	3 Bulan sekali	3
5	Perempuan	2	47 – 53	5	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	1 Bulan sekali	2
6	Perempuan	2	≥ 54	6	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	1 Bulan sekali	2
7	Perempuan	2	≥ 54	6	Sudah Menikah	2	SD/MI	1	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	1 Bulan sekali	2
8	Perempuan	2	20 - 30	2	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	6 Bulan sekali	4
9	Perempuan	2	47 – 53	5	Sudah Menikah	2	SMP/MTs	2	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	1 Minggu sekali	1
10	Perempuan	2	20 - 30	2	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	1 Bulan sekali	2
11	Perempuan	2	31 – 40	3	Sudah Menikah	2	SMP/MTs	2	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	1 Bulan sekali	2
12	Perempuan	2	31 – 40	3	Sudah Menikah	2	SMP/MTs	2	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	1 Bulan sekali	2
13	Perempuan	2	31 – 40	3	Sudah Menikah	2	SMP/MTs	2	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	1 Bulan sekali	2
14	Perempuan	2	31 – 40	3	Sudah Menikah	2	SMP/MTs	2	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	1 Bulan sekali	2
15	Perempuan	2	20 - 30	2	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	1 Bulan sekali	2
16	Perempuan	2	20 - 30	2	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	1 Bulan sekali	2
17	Perempuan	2	31 – 40	3	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	3 Bulan sekali	3
18	Perempuan	2	41 – 46	4	Sudah Menikah	2	SD/MI	1	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	6 Bulan sekali	4
19	Perempuan	2	41 – 46	4	Sudah Menikah	2	SD/MI	1	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	6 Bulan sekali	4
20	Perempuan	2	20 - 30	2	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	1 Bulan sekali	2
21	Perempuan	2	20 - 30	2	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	3 Bulan sekali	3
22	Perempuan	2	20 - 30	2	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	6 Bulan sekali	4

23	Perempuan	2	20 - 30	2	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	6 Bulan sekali	4
24	Perempuan	2	20 - 30	2	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	3 Bulan sekali	3
25	Perempuan	2	20 - 30	2	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	3 Bulan sekali	3
26	Perempuan	2	31 – 40	3	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	3 Bulan sekali	3
27	Perempuan	2	41 – 46	4	Sudah Menikah	2	S1	5	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	3 Bulan sekali	3
28	Perempuan	2	20 - 30	2	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	3 Bulan sekali	3
29	Perempuan	2	41 – 46	4	Sudah Menikah	2	SMP/MTs	2	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	6 Bulan sekali	4
30	Perempuan	2	41 – 46	4	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	6 Bulan sekali	4
31	Perempuan	2	41 – 46	4	Sudah Menikah	2	S1	5	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	1 Bulan sekali	2
32	Perempuan	2	31 – 40	3	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	3 Bulan sekali	3
33	Perempuan	2	31 – 40	3	Sudah Menikah	2	S1	5	PNS	9	Lebih Dari Rp. 2.000.000,-	6	3 Bulan sekali	3
34	Perempuan	2	20 - 30	2	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	3 Bulan sekali	3
35	Perempuan	2	31 – 40	3	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	3 Bulan sekali	3
36	Perempuan	2	31 – 40	3	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	3 Bulan sekali	3
37	Perempuan	2	41 – 46	4	Sudah Menikah	2	SMP/MTs	2	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	3 Bulan sekali	3
38	Perempuan	2	41 – 46	4	Sudah Menikah	2	SMP/MTs	2	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	6 Bulan sekali	4
39	Perempuan	2	31 – 40	3	Sudah Menikah	2	S1	5	PNS	9	Lebih Dari Rp. 2.000.000,-	6	6 Bulan sekali	4
40	Perempuan	2	31 – 40	3	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	1 Bulan sekali	2
41	Perempuan	2	31 – 40	3	Sudah Menikah	2	S1	5	PNS	9	Lebih Dari Rp. 2.000.000,-	6	3 Bulan sekali	3
42	Perempuan	2	31 – 40	3	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	3 Bulan sekali	3
43	Perempuan	2	31 – 40	3	Sudah Menikah	2	S1	5	PNS	9	Lebih Dari Rp. 2.000.000,-	6	3 Bulan sekali	3
44	Perempuan	2	31 – 40	3	Sudah Menikah	2	SMP/MTs	2	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	3 Bulan sekali	3
45	Perempuan	2	20 - 30	2	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	3 Bulan sekali	3
46	Perempuan	2	20 - 30	2	Belum Menikah	1	SMA/MA	3	Pelajar/Mahasiswa	7	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	6 Bulan sekali	4

47	Perempuan	2	31 – 40	3	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	3 Bulan sekali	3
48	Perempuan	2	31 – 40	3	Sudah Menikah	2	S1	5	PNS	9	Lebih Dari Rp. 2.000.000,-	6	3 Bulan sekali	3
49	Perempuan	2	31 – 40	3	Sudah Menikah	2	SMP/MTs	2	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	3 Bulan sekali	3
50	Perempuan	2	20 - 30	2	Belum Menikah	1	SMA/MA	3	Pelajar/Mahasiswa	7	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	6 Bulan sekali	4
51	Perempuan	2	20 - 30	2	Belum Menikah	1	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	6 Bulan sekali	4
52	Perempuan	2	20 - 30	2	Belum Menikah	1	SMA/MA	3	Pelajar/Mahasiswa	7	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	6 Bulan sekali	4
53	Perempuan	2	20 - 30	2	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	1 Bulan sekali	2
54	Perempuan	2	20 - 30	2	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	3 Bulan sekali	3
55	Perempuan	2	20 - 30	2	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	6 Bulan sekali	4
56	Perempuan	2	20 - 30	2	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	6 Bulan sekali	4
57	Perempuan	2	20 - 30	2	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	3 Bulan sekali	3
58	Perempuan	2	20 - 30	2	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	3 Bulan sekali	3
59	Perempuan	2	20 - 30	2	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	1 Bulan sekali	2
60	Perempuan	2	20 - 30	2	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	Kurang Dari Rp.499.999,-	1	3 Bulan sekali	3
61	Laki-laki	1	≥ 54	6	Sudah Menikah	2	S1	5	PNS	9	Lebih Dari Rp. 2.000.000,-	6	1 Minggu sekali	1
62	Laki-laki	1	47 – 53	5	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Buruh	5	1.500.000,- s/d Rp.2.000.000,-	5	3 Bulan sekali	3
63	Laki-laki	1	31 – 40	3	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Petani	1	1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	4	6 Bulan sekali	4
64	Laki-laki	1	47 – 53	5	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Buruh	5	1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	4	1 Bulan sekali	2
65	Laki-laki	1	47 – 53	5	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Buruh	5	1.500.000,- s/d Rp.2.000.000,-	5	3 Bulan sekali	3
66	Laki-laki	1	47 – 53	5	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Petani	1	1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	4	6 Bulan sekali	4
67	Laki-laki	1	47 – 53	5	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Buruh	5	1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	4	1 Bulan sekali	2
68	Laki-laki	1	47 – 53	5	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Buruh	5	1.500.000,- s/d Rp.2.000.000,-	5	3 Bulan sekali	3
69	Laki-laki	1	47 – 53	5	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Petani	1	1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	4	6 Bulan sekali	4
70	Laki-laki	1	47 – 53	5	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Buruh	5	1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	4	1 Bulan sekali	2

71	Laki-laki	1	47 – 53	5	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Buruh	5	1.500.000,- s/d Rp.2.000.000,-	5	3 Bulan sekali	3
72	Laki-laki	1	≥ 54	6	Sudah Menikah	2	S1	5	PNS	9	Lebih Dari Rp. 2.000.000,-	6	1 Bulan sekali	2
73	Laki-laki	1	≥ 54	6	Sudah Menikah	2	S1	5	PNS	9	Lebih Dari Rp. 2.000.000,-	6	1 Minggu sekali	1
74	Laki-laki	1	47 – 53	5	Sudah Menikah	2	SMP/MTs	2	Petani	1	1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	4	1 Bulan sekali	2
75	Laki-laki	1	≥ 54	6	Sudah Menikah	2	S1	5	PNS	9	Lebih Dari Rp. 2.000.000,-	6	1 Bulan sekali	2
76	Laki-laki	1	47 – 53	5	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Buruh	5	1.500.000,- s/d Rp.2.000.000,-	5	3 Bulan sekali	3
77	Laki-laki	1	47 – 53	5	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Petani	1	1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	4	6 Bulan sekali	4
78	Laki-laki	1	≥ 54	6	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Buruh	5	1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	4	1 Bulan sekali	2
79	Laki-laki	1	47 – 53	5	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Buruh	5	1.500.000,- s/d Rp.2.000.000,-	5	3 Bulan sekali	3
80	Laki-laki	1	47 – 53	5	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Buruh	5	1.500.000,- s/d Rp.2.000.000,-	5	3 Bulan sekali	3
81	Laki-laki	1	41 – 46	4	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Buruh	5	1.500.000,- s/d Rp.2.000.000,-	5	3 Bulan sekali	3
82	Laki-laki	1	47 – 53	5	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Petani	1	1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	4	6 Bulan sekali	4
83	Laki-laki	1	41 – 46	4	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Buruh	5	1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	4	1 Bulan sekali	2
84	Laki-laki	1	47 – 53	5	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Buruh	5	1.500.000,- s/d Rp.2.000.000,-	5	3 Bulan sekali	3
85	Laki-laki	1	47 – 53	5	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Pedagang	11	1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	4	6 Bulan sekali	4
86	Laki-laki	1	41 – 46	4	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Buruh	5	1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	4	1 Bulan sekali	2
87	Laki-laki	1	47 – 53	5	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Petani	1	1.500.000,- s/d Rp.2.000.000,-	5	3 Bulan sekali	3
88	Laki-laki	1	41 – 46	4	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Petani	1	1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	4	6 Bulan sekali	4
89	Laki-laki	1	47 – 53	5	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Buruh	5	1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	4	1 Bulan sekali	2
90	Laki-laki	1	41 – 46	4	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Pedagang	11	1.500.000,- s/d Rp.2.000.000,-	5	3 Bulan sekali	3
91	Laki-laki	1	47 – 53	5	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Petani	1	1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	4	6 Bulan sekali	4
92	Laki-laki	1	41 – 46	4	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Petani	1	1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	4	6 Bulan sekali	4
93	Laki-laki	1	31 – 40	3	Sudah Menikah	2	SMP/MTs	2	Petani	1	1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	4	1 Bulan sekali	2
94	Laki-laki	1	31 – 40	3	Sudah Menikah	2	SMP/MTs	2	Petani	1	1.500.000,- s/d Rp.2.000.000,-	5	3 Bulan sekali	3

95	Laki-laki	1	31 – 40	3	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Pedagang	11	1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	4	6 Bulan sekali	4
96	Laki-laki	1	47 – 53	5	Sudah Menikah	2	SMA/MA	3	Buruh	5	1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	4	1 Bulan sekali	2
97	Laki-laki	1	20 - 30	2	Belum Menikah	1	SMA/MA	3	Buruh	5	1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	4	6 Bulan sekali	4
98	Laki-laki	1	31 – 40	3	Belum Menikah	1	SMA/MA	3	Buruh	5	1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	4	3 Bulan sekali	3
99	Laki-laki	1	20 - 30	2	Belum Menikah	1	SMA/MA	3	Petani	1	1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	4	3 Bulan sekali	3
100	Laki-laki	1	20 - 30	2	Belum Menikah	1	SMA/MA	3	Petani	1	750.000,- s/d Rp. 999.000,-	3	6 Bulan sekali	4



	Sig. (1-tailed)	.280	.004	.015	.297	.003	.000		.000	.083	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	.194*	.215*	.017	.030	.446**	.573**	.403**	1	.502**	.700**
	Sig. (1-tailed)	.027	.016	.432	.384	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P9	Pearson Correlation	.385**	.308**	.004	.022	.134	.276**	.140	.502**	1	.525**
	Sig. (1-tailed)	.000	.001	.484	.414	.092	.003	.083	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
VAR00001	Pearson Correlation	.441**	.459**	.400**	.411**	.594**	.663**	.562**	.700**	.525**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

b. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Menggunakan SPSS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.682	9

Lampiran 9 : Nilai r_{tabel}

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah					df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005		0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah						Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001		0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000	51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990	52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911	53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741	54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509	55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249	56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983	57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721	58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470	59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233	60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010	61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800	62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604	63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419	64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247	65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084	66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932	67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788	68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652	69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524	70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402	71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287	72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178	73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074	74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974	75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880	76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790	77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703	78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620	79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541	80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465	81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392	82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322	83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254	84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189	85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126	86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066	87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007	88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950	89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896	90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843	91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791	92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742	93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694	94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647	95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601	96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557	97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514	98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473	99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432	100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 10 : Gambar dilokasi penelitian

