

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA PUSKESMAS KECAMATAN LEMBAH SABIL
KABUPATEN ACEH BARAT DAYA**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

CUT MEULU NOVKA RAZIRA
NIM. 210802082



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
TAHUN 2025**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Cut Meulu Novka Razira
Nim : 210802082
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Desa Keudai, 27 November 2003
Alamat : Meurandeh, Lembah Sabil, Aceh Barat Daya

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan karya ilmiah ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiarisme terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak memanipulasi dan memalsukan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Apabila dikemudian hari terdapat tuntutan atau bukti yang menunjukkan pelanggaran terhadap pernyataan yang disampaikan sebelumnya, peneliti bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 15 April 2025

Yang menyatakan



Cut Meulu Novka Razira

NIM. 210802082

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PUSKESMAS KECAMATAN LEMBAH SABIL KABUPATEN ACEH BARAT DAYA

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Persyaratan Penulisan Skripsi Pada
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

Cut Meulu Noyka Razira

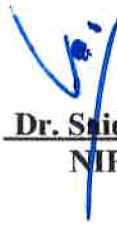
NIM. 210802082

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Banda Aceh, 26 Agustus 2024
Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

A R - R A N I R Y

Pembimbing I


Dr. Saïd Amirulkamar, MM. M.Si
NIP. 196110051982031007

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PUSKESMAS KECAMATAN LEMBAH SABIL KABUPATEN ACEH BARAT DAYA

SKRIPSI

CUT MEULU NOVKA RAZIRA

NIM. 210802082

Telah Di Uji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Pemerintah UIN-Ar-Raniry Banda Aceh Dan Dinyatakan Lulus Serta Di Terima
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (SI) Dalam Program Studi
Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Rabu, 09 Juli 2025

Banda Aceh

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua

Sekretaris

Dr. Said Amirul Kamar, M.M., M.Si

NIP. 196110051982031007

Habibul Abrar, B.Sc., M.P.P

NIP. 199407072025051005

Penguji I

Penguji II

Muazzinah, B.Sc., MPA

NIP. 198411252019032012

Ferry Setiawan, S.E., Ak., M.Si

NIP. 197802032005041001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintah UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag.

NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam sektor kesehatan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Kecamatan Lembah Sabil, Kabupaten Aceh Barat Daya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus penelitian mencakup kesamaan hak, kompetensi petugas, pemerintah, serta evaluasi kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat upaya peningkatan pelayanan meskipun masih dihadapkan pada berbagai hambatan seperti keterbatasan tenaga medis dan sarana prasarana yang belum optimal. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, terdapat upaya peningkatan melalui evaluasi berkala dan penguatan peran petugas pelayanan. Faktor pendukung meliputi komitmen petugas dan kedekatan layanan dengan masyarakat, sementara faktor penghambat mencakup kurangnya sarana, rendahnya disiplin kerja, dan koordinasi yang lemah. Penelitian ini menyarankan peningkatan sarana prasarana dan penguatan kapasitas SDM guna menunjang pelayanan publik yang lebih efektif dan memuaskan masyarakat.

Kata Kunci: *Efektivitas, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Puskesmas.*

KATA PENGANTAR



Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT karena dengan berkat karunia-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya” dengan waktu yang tepat. Shalawat dan salam kepada Nabi besar Muhammad SAW sebagai rahmad bagi seluruh alam serta para keluarga dan sahabat beliau yang telah membawa kita kealam yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Dalam penyelesaian skripsi ini yang berjudul Efektivitas Pelayanan Publik Terhadap kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya, penulis menyadari bahwa ada banyak kekurangan. Namun, berkat bantuan dari berbagai pihak alhamdulillah penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag. Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Muazzinah, M.PA., Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
4. Zakki Fuad Khalil, S.I.P., M.A.P. Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Cut Zamharira, S.I.P., M.A.P. Selaku Penasehat Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
6. Dr. Said Amirulkamar. MM. M.Si. Pembimbing yang telah memberikan masukan luar biasa dan tempat diskusi akan semua persoalan yang di dapati dalam menulis skripsi ini.
7. Segenap seluruh dosen di lingkungan Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang telah memberikan ilmunya kepada Penulis.

8. Terima Kasih tak terhingga kepada cinta pertama dan pintu surga penulis yakni Ayah 'Teuku Ferdinal Radhianto' dan Nyanyak 'Darmahirawita Amd. Kep' yang dengan segala pengorbanan, kerja keras, dan kasih sayang tulusnya selalu mendukung penulis dalam setiap langkah. Terimakasih atas segala doa, motivasi, dan dukungan mereka menjadi kekuatan terbesar hingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah mengantarkan penulis berada ditempat ini. Penulis persembahkan karya tulis sederhana ini untuk kalian. Ayah, Nyanyak, putri kecilmu ini telah dewasa dan siap menggapai mimpi yang lebih tinggi.
9. Saudara sedarah, Kakak 'Pocut Putro Maghfirah' dan Adik 'Teuku Firlan Raja Phoenia' yang darahnya juga ikut mengalir dalam tubuh penulis. Terimakasih atas pelajaran yang mampu mendewasakan penulis dan menjadi sumber inspirasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sepupu sekaligus tempat semua keluh kisah penulis yang tidak bisa diungkap kan pada siapa-siapa yaitu 'Silva Arisa' terimakasih atas waktu yang telah diberikan pada penulis selama ini, dukungan kepada penulis pada masa sulit dan buntu dalam menjalankan skripsi ini. Terimakasih sudah menemani penulis dari masa yang tidak takut pada masa depan hingga sekarang kita sama sama berjuang mendapatkan gelar untuk masa depan yang kita takutkan sekarang, mari buktikan bahwa kita bisa melewati rasa takut disetiap malam itu.
11. Sahabat tersayang 'Dinda Intan Meutia, Ummi Zahara, Rosa Lidia Sari, Yunifa Mauriska, Fiki Jauharoh Huriyah' sahabat perjuangan penulis sejak masih duduk dibangku SMP, siapa sangka sekarang kita sama sama sudah beranjak jauh mengejar semua mimpi-mimpi kita, cita-cita yang terpampang jelas kita tulis didepan pintu asrama kini sudah berhasil menggapainya. Terimakasih atas pelukan hangat disetiap curhatan hati penulis, dan terimakasih atas dukungan kalian kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman tersayang 'Cut Oliviana Nazuwa' yang selalu ada disetiap penulis butuh walaupun raga nya tak bisa penulis peluk pada saat itu juga, terimakasih atas waktu bersama yang singkat dikursi perkuliahan ini tapi sangat berarti bagi penulis, walaupun kita tidak bisa bertemu setiap saat penulis harap pertemanan ini akan terus

ada sampai bila-bila. Terimakasih atas dukungannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

13. Untuk seseorang yang belum bisa penulis tuliskan dengan jelas namanya disini, namun sudah tertulis jelas di *Lauhul Mahfudz* untukku. Terimakasih sudah menjadi salah satu sumber motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu bentuk penulis untuk memantaskan diri. Meskipun saat ini penulis tidak tahu keberadaanmu entah di bumi bagian mana dan menggenggam tangan siapa.
14. Seluruh teman-teman mahasiswa angkatan 2021 yang telah berjuang bersama-sama dalam proses meraih gelar sarjana.
15. Terakhir, terima kasih kepada wanita sederhana yang memiliki impian besar, namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, yaitu penulis diriku sendiri. ‘Cut Meulu Novka Razira’ terima kasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Berbahagialah selalu dengan dirimu sendiri, rayakan kehadiranmu sebagai berkah di mana pun kamu menjejakkan kaki. Jangan sia-siakan usaha dan doa yang selalu kamu langitkan. Allah sudah merencanakan dan memberikan porsi terbaik untuk perjalanan hidupmu. Semoga langkah kebaikan selalu menyertaimu, dan semoga Allah selalu meridhai setiap langkahmu serta menjagamu dalam lindungan-Nya. Aamiin.

Penulis mengharapkan masukan dan saran yang membangun supaya menjadi pembelajaran kepada penulis secara khusus. Pada akhirnya penulis berharap semoga hasil penelitian ini bisa berguna dan bermanfaat bagi agama, nusa dan bangsa.

Banda Aceh, 20 April 2025

Cut Meulu Novka Razira

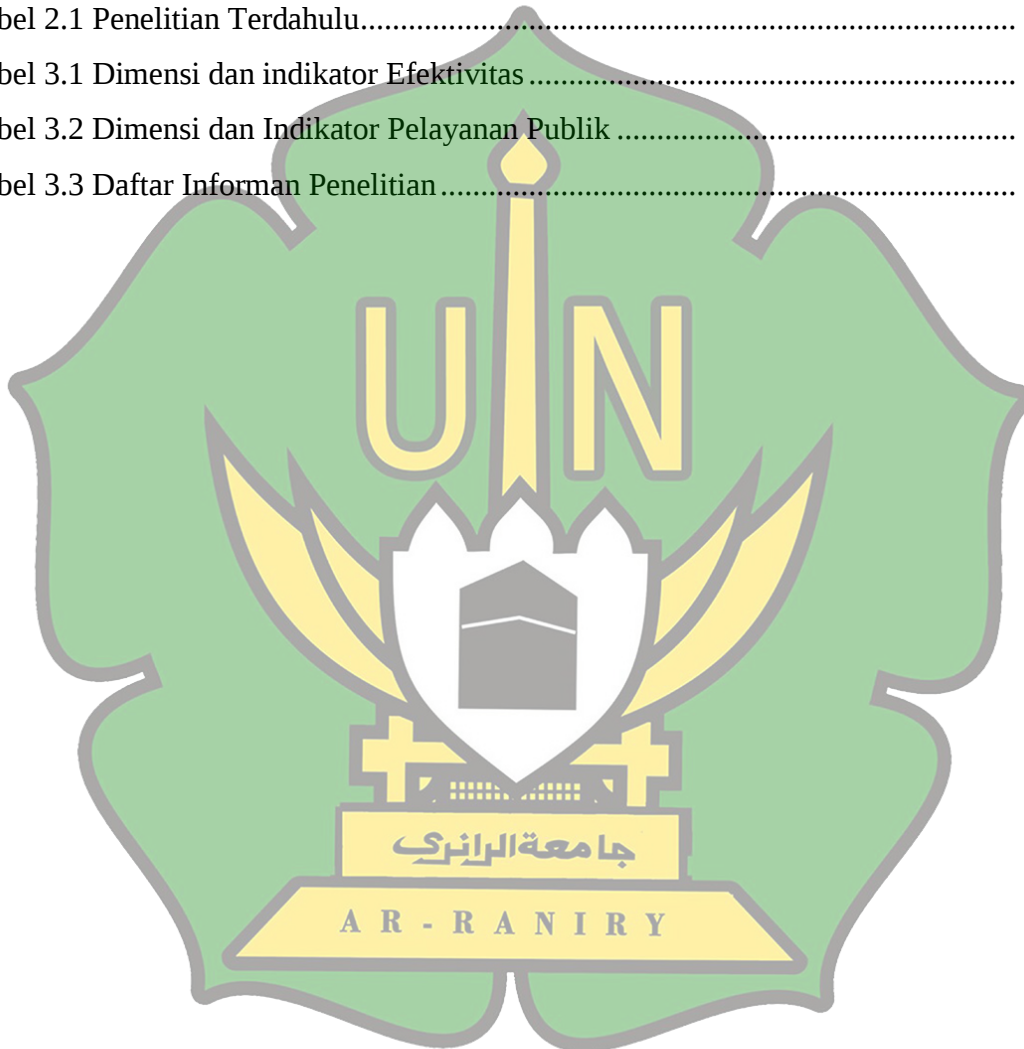
DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Teori Efektivitas.....	11
2.2.2 Teori Pelayanan Publik	13
2.2.3 Konsep Kepuasan Masyarakat	14
2.3 Kerangka Pemikiran.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Fokus Penelitian.....	18
3.3 Lokasi dan waktu penelitian	20
3.4 Sumber Data dan Bentuk Data.....	20
3.5 Informan Penelitian.....	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	22

3.7 Teknik Analisis Data.....	23
3.8 Teknik Uji Keabsahan Data	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Lembaga/Lokasi Penelitian	25
4.1.1 Puskesmas Kecamatan lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya	25
4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Kecamatan lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya	26
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Puskesmas Kecamatan lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya.....	26
4.2 Hasil Penelitian	28
4.2.1 Efektivitas Pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat	28
4.2.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat	56
4.3 Pembahasan Penelitian.....	86
4.3.1 Efektivitas Pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat	86
4.3.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat	91
BAB V PENUTUP	96
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Masyarakat Penerima Layanan di Puskesmas Kecamatan Lembah Sabil Kabupten Aceh Barat Daya Tahun 2023-2024.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3.1 Dimensi dan indikator Efektivitas	19
Tabel 3.2 Dimensi dan Indikator Pelayanan Publik	20
Tabel 3.3 Daftar Informan Penelitian.....	21



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Kecamatan Lembah Sabil	28
Gambar 4.2 Kesamaan hak Puskesmas Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya.....	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi	105
Lampiran 2. Surat Permohonan Penelitian Prodi	106
Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Melakukan Pengambilan Data	107
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian	108



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi negara. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas. Pelayanan publik merupakan aspek vital dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjadi kunci utama dalam menciptakan kepuasan.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang efektif dan efisien, serta mampu memenuhi harapan mereka. Ketidakpuasan dapat muncul akibat rendahnya kualitas layanan, yang berpotensi menurunkan kepercayaan terhadap pemerintah. Pelayanan publik merupakan interaksi antara pemerintah dan masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi indikator keberhasilan suatu pemerintahan, sehingga dalam konteks ini dan semakin kompleks dan dinamis, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik semakin tinggi terhadap aksesibilitas yang dimiliki. Masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan mereka. Efektivitas pelayanan publik mengacu pada sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan yang efektif tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga dapat meningkatkan kepuasan mereka.¹

Kepuasan Masyarakat merupakan hasil dari persepsi individu terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Ketika pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan masyarakat, maka akan timbul rasa

¹) Awang Anwaruddin, "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi," Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi 1, no. 1 (2020): 15–35.

puas. Sebaliknya, jika pelayanan tidak memenuhi harapan, maka akan muncul ketidakpuasan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu telah dijelaskan sebelumnya bahwa Undang-Undang 1945 juga telah mengamanahkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan.

Pelayanan publik tidak dapat terlepas dari kehidupan masyarakat, hal ini dikarenakan kepentingan umum masyarakat yang mendasari struktur pelayanan pemerintah. Seperti yang tertera pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh institusi birokrasi dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.³

Pelayanan dalam bidang kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam sistem pemerintahan sebuah negara, kesehatan merupakan hak semua masyarakat di suatu negara untuk menjamin masyarakat agar tetap sehat. Pelayanan publik terhadap kesehatan merupakan bagian integral dari upaya pemerintah dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Sistem pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien sangat penting untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan yang optimal.

Salah satu upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat yaitu dengan dibangunnya instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas. “Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya yang

²) Indriyani Soemantri, Herlina Herlina, and Sri Mulyeni, “Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Secara Online,” Jurnal Soshum Insentif 6, no. 2 (2023).

³) Aparatur Sipil Negara et al., “UU No.25 Tahun 2009,” 2014.

dianggap mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang kesehatan.”⁴⁾

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan bentuk konteks pelayanan publik dan mutlak dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya yaitu tersedia sarana dan prasarana, saling berhubungan antara pasien dan pemberi pelayanan, mudah dijangkau, dan bermutu maka akan memberikan kepuasan yang berdampak terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif tersebut.⁵

Salah satu sarana yang dapat menunjang terwujudnya penyelenggaraan pelayanan kesehatan yaitu melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS). Tujuan umum pelayanan kesehatan melalui puskesmas sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas adalah untuk terselenggaranya upaya kesehatan masyarakat yang bermutu, terjangkau dan peran serta masyarakat. Puskesmas juga salah satu sarana dalam pemberian pelayanan kesehatan yang terdekat dengan masyarakat.⁶

Menurut Ahmad Mustanir, menyebutkan bahwa “perspektif pengguna, pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang diselenggarakan dengan cara yang baik dan sopan, tepat waktu, tanggap, serta mampu mencegah dan mengurangi penyakit yang dialami pasien. Persepsi masyarakat terhadap suatu layanan, merupakan salah satu tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada akhirnya akan membentuk kepuasan pelanggan”.⁷⁾

Puskesmas Kecamatan Lembah Sabil merupakan puskesmas yang berada di Kabupaten Aceh Barat Daya. Adapun kondisi yang menunjukkan masalah mutu

⁴ A Septari, I Irman, and R Anggria Pratama, “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Jemaja Timur Kabupaten Kepulauan Anambas,” 2023.

⁵ Yusuf Hariyoko, Yanuarius Dolfianto Jehaut, and Adi Susiantoro, “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai,” *Jurnal Good Governance* 17, no. 2 (2021).

⁶ RACHIDI Nezha, “PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 75 TAHUN 2014,” 2014, 1–203.

⁷ Ahmad Mustanir, *PELAYANAN PUBLIK - Ahmad Mustanir, S, 2022.*

pelayanan publik dan keefektifan yang ada di Puskesmas Kecamatan Lembah Sabil ini yakni masalah bidang pelayanan kesehatan terhadap masyarakat yang menjadi sarana yang kurang memadai, keterhambatan dari kesediaan obat-obatan, terbatasnya tenaga Dokter, kurangnya fasilitas yang memadai. Berikut data kunjungan penerima layanan di Puskesmas Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya :

Tabel 1.1
Data Kunjungan Masyarakat Penerima Layanan di Puskesmas Kecamatan
Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya Tahun 2023-2024

Data Layanan	2023	2024
Kunjungan Sakit	1.182	987
Kunjungan Sehat	1.451	1.411
Rujukan	114	114
Total	2.747	2.512
Total Keseluruhan		5.259

Sumber : Dokumen Pencatatan Kunjungan Puskesmas Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya.

Berdasarkan table 1.1 di atas menjelaskan bahwa data kunjungan penerima layanan di Puskesmas Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya di atas, dapat dilihat bahwa data kunjungan pasien pada tahun 2023 berjumlah 2.747 pasien sedangkan pada tahun 2024 berjumlah 2.512 pasien. Adapun dari penjelasan diatas dilihat dari total kunjungan pasien pertahunnya begitu sangat besar meskipun tahun terakhir kunjungan mengalami penurunan.

Oleh karena itu bentuk dari masalah Puskesmas Kecamatan Lembah Sabil dimana pelaksanaan pelayanan publik menjadi salah satu penyebab terjadinya masalah yang dapat dikatakan juga bahwa rendahnya disiplin/etoskerja staff, menjadikan unsur pelayanan ini tidak berjalan dengan baik, tentu hal ini menghambat kinerja selain itu juga sarana dan prasarana di Puskesmas terkesan tidak diperhatikan pemerintah sehingga sarana dan prasarana yang ada di dalam Puskesmas sangat terbatas baik berupa alat medis maupun obat-obatan.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah didasari pada latar belakang masalah sehingga peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

- 1.2.1 Belum Maksimalnya Efektivitas Pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat.
- 1.2.2 Terbatasnya penyelesaian Faktor Penghambat dari Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah maka penelitian ini dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

- 1.3.1 Bagaimana Efektivitas Pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat ?
- 1.3.2 Apa Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat ?

1.4 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- 1.4.1 Untuk Mengetahui dan Menganalisis Efektivitas Pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat.
- 1.4.2 Untuk Mengetahui dan Menganalisis Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan menjadi penyaring menyeluruh bagi perumusan barang ilmiah pada tataran teoritis dan praktis. Dengan demikian, berikut uraian mengenai nilai penelitian:

- 1.5.1 Secara teoritis, semoga hasil penelitian ini bisa memperdalam kajian tentang Ilmu Administrasi Negara terkhususnya dalam bidang pelayanan. Juga kegunaan dalam penelitian ini adalah peneliti diharapkan mampu memberikan informasi tentang keefektivitasan pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.
- 1.5.2 Secara praktis, hasil penelitian saya harapkan akan menjadi salah satu referensi untuk pengembangan pola pikiran mahasiswa terkhususnya jurusan Ilmu Administrasi Negara yang melakukan penelitian terhadap isu atau masalah yang sama. Penelitian ini menjadi sumbangan pemikiran bagi instansi yang terkait dengan Efektivitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya.

