

**ANALISIS KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) KECAMATAN
DARUSSALAM KABUPATEN ACEH BESAR**

SKRIPSI

Disusun Oleh :

RAHMATUN IKRAMAH
NIM. 190403053

Program Studi Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
1445 H/ 2023 M**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Ar-raniry Darussalam Banda Aceh
sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah
Jurusan Manajemen Dakwah**



Pembimbing I

Dr. Mahmuddin, M.Si.
NIP. 197210201997031002

Pembimbing II

Fakhruddin, SE. MM
NIP. 196406162014111002

SKRIPSI

Telah Dinilai oleh Dewan Penguji Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus serta Disahkan sebagai Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1 Ilmu Dakwah Prodi Manajemen Dakwah

Diajukan Oleh:

RAHMATUN IKRAMAH
NIM. 190403053

Pada Hari/ Tanggal: Rabu, 02 Agustus 2023
15 Muharram 1445

di

Darussalam – Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Munaqasyah Skripsi

Ketua



Dr. Mahmuddin, M.Si
NIP. 196010081995031001

Sekretaris



Fakhruddin, S.E., M.M
NIP. 196406162014111002

Penguji I



Dr. Juhari, M.Si
NIP. 196612311994021006

Penguji II



Dr. Abizal Muhammad Yati, Lc., MA
NUPK. 201608200119821030



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahmatun Ikaramah
NIM : 190403053
Tempat/Tanggal Lahir : Aceh Besar/19 Desember 2000
Jenjang : Strata-1 (S1) Program
Studi : Manajemen Dakwah

Dengan ini,

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepengetahuan saya skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara umum tertera di dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

AR - RANIRY

Banda Aceh, 10 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Rahmatun Ikramah

NIM. 190403053

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar”. Masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas setiap saat dari aparat pemerintah yang memberikan pelayanan. Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan menjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Pelayanan yang diberikan Puskesmas masih belum terealisasi sepenuhnya kepada masyarakat yang berhak mendapatkan pelayanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat jika diukur dengan Standar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Metode yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif dengan menggunakan teknik survei. Populasi pada penelitian ini Masyarakat Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar yang merupakan pasein dari Puskesmas Darussalam. Teknik Pengambilan Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple *random sampling*, sampel pada penelitian ini ditetapkan 106 orang masyarakat/pasein. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner (angket) dan dokumentasi. Pengelohan dan analisis data peneliti menggunakan metode statistic, data uji dengan uji validitas, uji reabilitas dan uji reabilitas dan uji Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 23. Hasil analisis menunjukkan berdasarkan indikator Kenyataan Masyarakat terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 64.88, indikator yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi Biaya/Tarif = 4.67 dengan nilai konversi 93.40 nilai bobot “Sangat Setuju”, sedangkan nilai terendah Kompetensi Pelaksana = 2.39 dengan nilai konversi 47.80 nilai bobot “Tidak Setuju. Berdasarkan indikator Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 60.40, indikator yang memiliki Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi Biaya/Tarif = 4.76 dengan nilai konversi sebesar 95.20 nilai bobot “Sangat Setuju”, sedangkan nilai terendah Kompetensi Pelaksanaan = 1.97 dengan nilai konversi 39.40 nilai bobot “Tidak Setuju”.

Kata kunci : Analisis Kepuasan Masyarakat, Puskesmas

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji serta syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, yang telah memberikan kesehatan, umur panjang serta kemudahan sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah bersusah payah mengembangkan agama Islam dari alam kebodohan menuju alam yang berilmu pengetahuan.

Dalam rangka menyelesaikan studi pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, sebagai mahasiswa berkewajiban untuk menyelesaikan skripsi dalam memenuhi beban studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S1) dalam bidang Manajemen Dakwah. Adapun pedoman penulisan skripsi ini berpedoman kepada buku panduan penulisan skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry. Alhamdulillah berkat Allah SWT, proses penulisan skripsi ini yang berjudul “**Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar**” dapat berjalan dengan lancar dan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, serta motivasi dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan ribuan terima kasih serta penghargaan yang tak terhingga nilainya kepada kedua orang tua **ayahanda Ramli dan Ibunda yang**

sangat saya sayangi dan cintai Kasmilawati yang senantiasa mendoakan, menyemangati dan mengorbankan siang malamnya untuk mencari nafkah agar mencukupi kebutuhan penulis selama kuliah. Kepada adik Muhammad Kyang telah memberikan semangat, motivasi dan inspirasi yang sangat besar bagi penulis, serta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan dorongan motivasi yang tak ternilai bagi penulis.

Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih banyak yang tak terhingga, kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd selaku Dekan fakultas Dakwah dan Komunikasi.
2. Bapak Dr. Abizal Muhammad Yati, Lc.,MA, selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah.
3. Bapak Dr. Mahmuddin, Msi, selaku pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan, dan motivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Fakhruddin, M.M, selaku Pembimbing II dan Penasehat Akademik yang telah membimbing, mengarahkan, dan motivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Fauzi SE, selaku yang membantu dalam proses pengolahan data skripsi ini sehingga tersusun dengan baik.
6. Seluruh Dosen serta staf pada Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Ar-Raniry.

7. Terima kasih kepada seluruh pihak Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) yang telah membantu penulis dalam proses penelitian skripsi ini.
8. Terima kasih kepada sahabat-sahabat terbaik Joeliandra Hervija, Rizka Yunida, Nurfazrina, Anita Rahayu, Rizki Aulia Rahman, Hajjatun Nadia, Zeviliza, yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Terakhir untuk diri saya sendiri, terima kasih telah berjuang melewati semua ini dan mampu bertahan sampai dititik saat ini. Terima kasih karena tidak pernah menyerah dan sudah berusaha keras untuk menyelesaikan skripsi ini.

Harapan untuk menyajikan skripsi ini dengan baik dan sempurna telah penulis usahakan dengan sungguh-sungguh. Namun, penulis menyadari sepenuh hati, bahwa hasil yang diperoleh masih jauh dari harapan semua pihak. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis perlukan untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada banyak orang dan semoga mendapatkan ridha-Nya. Amiin.

Banda Aceh, 02 Agustus 2023

Penulis

Rahmatun Ikramah

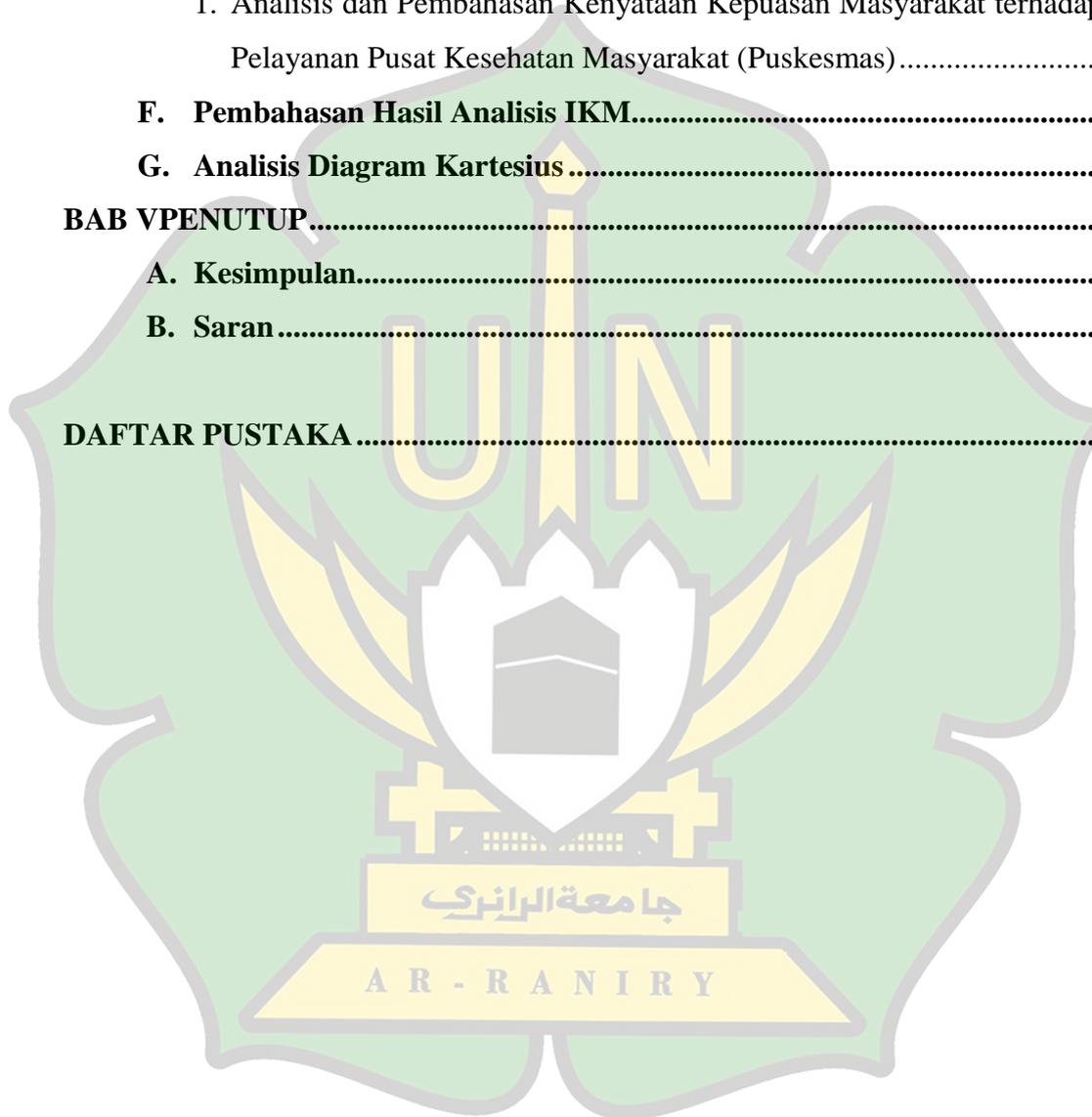
NIM. 190403053

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR DIAGRAM.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identitas Masalah.....	13
C. Rumusan Masalah.....	14
D. Tujuan Penelitian.....	14
E. Manfaat Penelitian.....	13
F. Penjelasan Istilah Penelitian.....	15
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan	18
B. Teori yang digunakan	20
1. Pengertian Indeks.....	20
2. Kepuasan.....	21
3. Pengertian Masyarakat.....	26
4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	27
5. Pelayanan Publik.....	32
6. Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS)	41
C. Diagram Kartesius.....	45
D. Karangka Berpikir	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Definisi Operasional Variabel Penelitian	48
B. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	48
1. Pendekatan Penelitian.....	50

2. Metode Penelitian	51
C. Subjek Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel	51
1. Subjek Penelitian	52
2. Teknik Pengumpulan Sampel	53
D. Teknik Pengumpulan Data	56
1. Mengumpulkan Data Primer	57
2. Data Sekunder	59
E. Instrumen Penelitian	59
1. Pedoman Observasi dan Dokumentasi	60
2. Angket	60
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	62
1. Teknik Pengumpulan Data	63
2. Teknik Analisis Data	65
3. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau Interpretasi	70
4. Analisis Kuadran	72
5. Penarikan Kesimpulan	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	74
1. Sejarah Singkat Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS)	74
2. Gambaran Geografi Wilayah Kerja Puskesmas Darussalam	75
3. Struktur Organisasi PUSKESMAS	77
4. Pelayanan Puskesmas	79
B. Deskripsi Data Penelitian	80
1. Karakteristik Responden	83
C. Tanggapan Responden dan Uji Skala Likert Kenyataan dan Harapan	93
1. Tanggapan Responden dan Uji Skala Likert Kenyataan	93
2. Tanggapan Responden dan Uji Skala Likert Harapan	108
D. Teknik Pengolahan Data	124
1. Uji Validitas	124

2. Uji Reabilitas	126
E. Analisis dan Pembahasan Kenyataan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar.....	127
1. Analisis dan Pembahasan Kenyataan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).....	127
F. Pembahasan Hasil Analisis IKM.....	143
G. Analisis Diagram Kartesius	150
BAB VPENUTUP.....	156
A. Kesimpulan.....	156
B. Saran.....	157
DAFTAR PUSTAKA.....	158



DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Rekapitulasi Jumlah Pasien Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PusKesMas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar
- Tabel 1.2 Rekapitulasi Jumlah Pasien Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PusKesMas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar
- Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian
- Tabel 3.2 Rekapitulasi Jumlah Pasien yang berobat/berkunjung pada Pusat kesehatan Masyarakat (PusKesMas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar
- Tabel 3.3 Pedoman Observasi dan Dokumentasi
- Tabel 3.4 Komponen Unsur yang ditanya
- Tabel 3.5 Skor Item Instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat
- Tabel 3.6 Interpretasi Reliabilitas Instrumen
- Tabel 3.7 Nilai Persepsi dan Interval IKM
- Tabel 4.1 Jumlah Pasien yang berobat di Puskesmas Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar pada Januari 2021-Juli 2022
- Tabel 4.2 Sampel kunjungan Puskesmas Darussalam berdasarkan jumlah Gampong di Kecamatan Darussalam
- Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden
- Tabel 4.4 Usia Responden
- Tabel 4.5 Status Perkawinan Responden
- Tabel 4.6 Pendidikan Terakhir Responden
- Tabel 4.7 Pekerjaan Sekarang Responden
- Tabel 4.8 Pendapatan Perbulan Responden
- Tabel 4.9 Jangka Waktu Berobat Responden
- Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan
- Tabel 4.11 Persyaratan
- Tabel 4.12 Sistem/Prosedur
- Tabel 4.13 Waktu Penyelesaian Pelayanan
- Tabel 4.14 Biaya/Tarif

Tabel 4.15 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Tabel 4.16 Kompetensi Pelaksana
Tabel 4.17 Perilaku Pelaksanaan Pelayanan
Tabel 4.18 Penanganan Pengaduan
Tabel 4.19 Sarana dan Prasaran
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan
Tabel 4.21 Persyaratan
Tabel 4.22 Sistem/Prosedur
Tabel 4.23 Waktu Penyelesaian Pelayanan
Tabel 4.24 Biaya/Tarif
Tabel 4.25 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Tabel 4.26 Kompetensi Pelaksanaan
Tabel 4.27 Perilaku Pelaksana Pelayanan
Tabel 4.28 Penanganan Pengaduan
Tabel 4.29 Sarana dan Prasarana
Table 4.30 Uji Validitas Kenyataan
Table 4.31 Uji Validitas Harapan
Tabel 4.32 Uji Reabilitas Kenyataan
Tabel 4.33 Uji Reabilitas Harapan
Tabel 4.34 Nilai Skor Per Unsur Kenyataan
Tabel 4.35 Nilai Skor Per Unsur Harapan
Tabel 4.36 Nilai Rata-rata Per Unsur Kenyataan
Tabel 4.37 Nilai Rata-rata Per Unsur Harapan
Tabel 4.38 Nilai rata-rata Ketimbang Kenyataan
Tabel 4.39 Nilai Rata-rata Ketimbang Harapan
Tabel 4.40 Nilai Interval, Konversi Dan Bobot Kenyataan
Tabel 4. 41 Nilai Interval Konversi Dan Bobot Harapan
Tabel 4.42 Skor Rata-rata Kenyataan dan Harapan

DAFTAR DIAGRAM

- Diagram 4.1 Jenis Kelamin
- Diagram 4.1 Usia
- Diagram 4.3 Status Perkawinan Responden
- Diagram 4.4 Pendidikan Terakhir Responden
- Diagram 4.5 Pekerjaan Sekarang Responden
- Diagram 4.6 Pendapatan Perbulan Responden
- Diagram 4.7 Jangka Waktu Berobat Responden
- Diagram 4.8 Persyaratan
- Diagram 4.9 Sistem/Prosedur
- Diagram 4.10 Waktu Penyelesaian Pelayanan
- Diagram 4.11 Biaya/Tarif
- Diagram 4.12 Produk Spesifikasi Pelayanan
- Diagram 4.13 Kompetensi Pelaksanaan
- Diagram 4.14 Perilaku Pelaksanaan
- Diagram 4. 15 Penanganan Pengaduan
- Diagram 4. 16 Sarana dan Prasarana
- Diagram 4.17 Persyaratan
- Diagram 4.18 Sistem/Prosedur
- Diagram 4.19 Waktu Penyelesaian Pelayanan
- Diagram 4.20 Biaya/Tarif
- Diagram 4.21 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- Diagram 4.22 Kompetensi Pelaksanaan
- Diagram 4.23 Perilaku Pelaksana Pelayanan
- Diagram 4.24 Penanganan Pengaduan
- Diagram 4.25 Sarana dan Prasaran
- Diagram 4. 26 Diagram Kartesius

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

Gambar 4.1 Denah wilayah kerja Puskesmas Kecamatan Darussalam

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Puskesmas Permenkes No. 75 Tahun 2014



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan (SK)

Lampiran 2 Surat Penelitian

Lampiran 3 Surat Rekomendasi Dari Dinas Kesehatan

Lampiran 4 Surat Telah Melakukan Penelitian Dari Puskesmas

Lampiran 5 Struktur Organisasi Puskesmas

Lampiran 6 Angket

Lampiran 7 Tabulasi Data

Lampiran 8 Karakteristik Responden

Lampiran 9 Tabel Correlations Kenyataan

Lampiran 10 Tabel Correlations Harapan

Lampiran 11 R Tabel

Lampiran 12 Permenpan RB RI Nomor 14 Tahun 2017

Lampiran 13 Dokumentasi Pada Saat Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap orang membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan hal yang tidak dapat dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas setiap saat dari aparat pemerintah yang memberikan pelayanan. Secara umum pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Pelayanan adalah perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.¹ Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut pendapat Hadi Pratama, Pelayanan merupakan aktifitas tambahan di luar tugas pokok (job description) yang diberikan ke pada

¹ Kamus Besar *Bahasa Indonesia* (KBBI), *Pelayanan*, (Jakarta : Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan), 2011, Hal. 505

konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan. Sedangkan pelayanan menurut Kotler, pelayanan adalah aktifitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.²

Pelayanan publik dapat didefinisikan suatu jasa pada pemberian layanan (melayani) keperluan pelanggan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada lembaga tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan berkualitas yang dapat memuaskan pelanggan dan mempertahankan pelanggan. Salah satu strategi yang sangat penting dalam upaya untuk mempertahankan pelanggan adalah melalui peninjauan terhadap Kepuasan jasa maupun produk yang diberikan kepada pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan atas kinerja yang telah mereka dapatkan, apakah telah sesuai dengan harapan pelanggan atau tidak. Menurut Philip Kotler, Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Sedangkan Engel, Roger & Miniard mengatakan bahwa kepuasan merupakan evaluasi paska konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan.³

² Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetak Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta hal. 24

³ Meithiana Indrasari. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press. Surabaya. Hal 87

Oleh sebab itu, apabila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen maka Kepuasan tidak tercapai. Konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya. Hasil survei kepuasan pelanggan menjadi salah satu dasar bagi perusahaan dalam menentukan arah kebijakan dalam upaya mempertahankan para pelanggannya. Karena semakin tinggi tingkat Kepuasan pelanggan, maka akan mendatangkan keuntungan yang semakin besar bagi perusahaan, disebabkan pelanggan akan melakukan pembelian ulang terhadap produk perusahaan. Namun sebaliknya apabila tingkat Kepuasan yang dirasakan pelanggan kecil, maka terdapat kemungkinan bahwa pelanggan tersebut akan pindah ke produk pesaing.⁴

Dalam kutipan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kepuasan adalah puas, merasa senang, perihal hal bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya.⁵ Kepuasan dapat diartikan sebagai akibat timbulnya perasaan seseorang setelah membandingkan antara hasil kinerja dengan keinginannya. Adapun tingkat Kepuasan merupakan hasil perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dilakukan. Apabila kinerja tidak sesuai harapan, maka hasilnya adalah kecewa. Dan apabila kinerja sesuai dengan harapannya, maka hasilnya puas. Serta apabila kinerja melebihi harapan akan timbul perasaan sangat puas, demikian juga sebaliknya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

⁴ A.B Susanto. *“Manajemen Pemasaran jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian”*. 2000, (Edisi pertama), Jakarta: Salemba Empat. Hal. 45

⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), *Kepuasan*, (Jakarta : Pusat Bahasa), 2008, Hal.

kepuasaan atau ketidakpuasaan yaitu akhir dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Penyelenggara pelayanan publik diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur Negara sebagai pelayanan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi Negara pada dasarnya pelayanan merupakan tanggung jawab instansi pemerintah dipusat maupun Daerah. Dalam hal ini berupaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka ketentuan peraturan undang-undang. Pemerintah memiliki kewajiban untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah adalah pemenuhan Kepuasan pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat disalam lembaga milik pemerintah itu sendiri. Ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat Kepuasan penerima layanan. Penerima layanan akan puas bila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan.⁶

Pelayanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu pelayanan masyarakat yaitu pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) merupakan lembaga layanan publik bidang kesehatan yang diselenggarakan oleh Negara, tugas utamanya adalah memberikan layanan yang diarahkan bagi terwujudnya kesehatan masyarakat di puskesmas pada setiap wilayah kerjanya. Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Puskesmas sebagai Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) kesehatan menjadi ujung tombak dari

⁶ Siti Hajar, *Prosiding Nasional Perencanaan Pembangunan Daerah dan Kebijakan Daerah 2021*, (Medan: UMSU PRESS, 2021), Hal. 60

elayanan kesehatan di Indonesia. Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan menjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Puskesmas secara umum memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) atau Upaya Kesehatan Masyarakat (UPM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap dan rawat jalan. Dalam memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat.⁷

Dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 27 ayat kedua tercantum dimana tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Artinya kesehatan merupakan hak dan investasi semua warga negara atas kesehatannya. Dengan kata lain semua warga negara tanpa terkecuali mempunyai hak yang sama dalam penghidupan dan pekerjaan.⁸ Sedangkan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pada pasal 12 ayat 1 poin b menyebutkan bahwa kesehatan adalah pelayanan dasar yang menjadi urusan wajib pemerintah daerah. Dalam hal itu,

⁷ Hetty Ismainar, *Administrasi Kesehatan Masyarakat*, (Jogjakarta: Deepublish), 2013. Hal.

⁸ Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, BAB X Warga Negara.

unit penyelenggara pelayanan publik pada bidang kesehatan di tingkat kecamatan adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).⁹

Pusat kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar. Sebagai penyedia layanan publik tentunya bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan untuk pemenuhan harapan masyarakat. Untuk mengetahui sejauh mana pemenuhan pelayanan yang diterima oleh masyarakat dapat dilakukan dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dalam hal ini maklumat pelayanan menjadi fokus utama dalam upaya mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan padahal sudah jelas tertera di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2017 Penyelenggara pelayanan, bahwa sanya setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan.¹⁰

Namun, berdasarkan observasi awal dengan sejumlah pasien pelayanan yang diberikan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) masih belum terealisasi sepenuhnya kepada masyarakat yang berhak mendapatkan pelayanan tersebut. Diantaranya masyarakat mengeluh bahwa ketika pasien berobat bukan hanya menanyakan sakit apa tapi juga dianjurkan untuk memeriksa pasiennya baru setalahnya memberikan obat. Dan ada pula pasien yang mengeluh terhadap kurangnya perhatian dari pihak yang bertugas di

⁹ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, BAB IV Urusan Pemerintahan, Bagian ketiga Urusan Pemerintahan Konkuren.

¹⁰ Dhion Gama Putra, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)*, Malang: Jurnal Administrasi Publik, 2015. Vol. 3, No. 12. Hal 2118-2122. <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/>. (diakses pada 05 Mei 2022).

Puskesmas, dimana pihak keluarga pasien meminta rujukan ke Rumah Sakit (RS) besar untuk mengecek kesehatan tetapi tidak diberikan dengan alasan masih bisa ditangani oleh pihak Puskesmas.¹¹

Kenyataan tersebut menunjukkan bahwa umumnya masyarakat masih ada yang kurang merasa puas terhadap apa yang diberikan oleh puskesmas milik pemerintah baik itu dari segi pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan ataupun dari segi waktu, jam kerja yang kurang tepat. Sehingga keluhan demi keluhan dirasakan oleh masyarakat, dan saran dari masyarakat pun menghujani pemerintah ataupun organisasi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan tertentu pada bidangnya masing-masing. Baik itu disampaikan secara langsung ataupun tidak langsung, seperti timbulnya keluhan-keluhan dari masyarakat ke masyarakat secara mulut ke mulut, kurang fahamnya cara memasuki puskesmas karena tidak ada yang melayani, jam/waktu yang tertera untuk jam kerja berbeda dengan yang dilaksanakan. Masyarakat yang adanya keluhan di puskesmas tidak terhambat dalam melakukan pelayanan di puskesmas baik itu bagian administrasi, pendataan pasien maupun depok obat. Sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Dapat diketahui bahwa tujuan utama dari pelayanan adalah Kepuasan masyarakat (pasien), Kepuasan dapat terwujud bila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh pemerintah.¹²

¹¹ Hasil Observasi Awal pada : *Masyarakat/Pasien yang berobat di PUSKESMAS Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar.* (Pada Tanggal 27 Mei 2022)

¹² Suandi, *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur*, Palembang: Jurnal

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai dalam melakukan pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, pemenuhan fasilitas merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Tingkat kenyamanan juga merupakan faktor yang dapat menghambat pelayanan karena tidak tersedia petugas dan jadwal pelayanan yang terjadwal dengan baik. Hal yang sangat dikeluhkan oleh masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas adalah waktu pelayanan yang masih terlalu lambat dalam melayani atau istilah lainnya tidak gercep.

Oleh karena itu, petugas di Puskesmas seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik dalam segi melayani pasien atau masyarakat yang berkepentingan dengan pelayanan kesehatan yaitu melayani dengan ramah, memberikan arahan kepada masyarakat yang kurang mengerti dalam sistem atau jalur pendaftaran, dan juga meningkatkan kualitas pelayanan dengan tepat waktu sesuai jam kerja. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka penyelenggara pelayanan kepada masyarakat, dapat mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian tingkat Kepuasan masyarakat menjadi ukuran kinerja pelayanan di puskesmas dan mengukur kualitas pelayanan salah satu metode yang digunakan yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan harus dilakukan berkala, untuk mengetahui sejauh mana masyarakat puas terhadap pelayanan puskesmas yang diberikan. Hasil analisis tersebut kemudian akan menunjukkan apakah mutu layanan

kesehatan telah memenuhi harapan masyarakat atau belum. Dan jika belum memenuhi harapan masyarakat, penyelenggara layanan kesehatan harus segera melakukan suatu upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Karena pada dasarnya ketidakpuasan masyarakat karena terjadinya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kinerja pelayanan kesehatan yang dirasakannya ketika menggunakan layanan kesehatan.¹³

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Darussalam merupakan salah satu puskesmas yang terdapat di Kabupaten Aceh Besar yang diberikan kewenangan yang sama untuk melayani masyarakat di wilayah kerja 29 Gampong (desa) dengan 3 mukim, yaitu mukim Tungkop terdiri atas 8 gampong, mukim Siem terdiri atas 8 gampong dan mukim Lambaro Angan terdiri atas 9 gampong.¹⁴ Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada puskesmas, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi puskesmas, dengan begitu pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Darussalam yang berfungsi sebagai sarana garda depan pelayanan kesehatan masyarakat Kecamatan Darussalam, kenaikan jumlah pasien yang berobat adalah salah satu indikator bila kualitas pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

¹³ Dinas PMPTSP, *Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2019*, Bandung: CV. Reswara. Hal. 05

¹⁴ Dinas Kesehatan Kota Jantho, *Profil Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar Tahun 2020*. Hal. 05

Kecamatan Darussalam mengalami kemajuan. Dengan Kualitas Pelayanan yang baik, masyarakat yang selama ini berobat langsung menuju klinik, atau menteri dan bidan gampong maka beralih pengobatannya ke Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Berikut ini adalah Data jumlah Pasien yang berkunjung atau berobat Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar dalam jangka waktu Januari 2021-Juli 2022.

Tabel 1.1 : Rekapitulasi Jumlah Pasien Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PusKesMas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar



Bulan-Tahun 2021																				TOTAL					
Tanggal	Januari		Februari		Maret		April		Mei		Juni		Juli		Agustus		September		Oktober		November		Desember		
	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P		L	P	L	P	L
1			31	12	17	29	10	8					11	10			29	17	32	18	35	17	24	14	314
2	12	7	13	12	27	17					22	14	10	13	12	16	28	11	19	9	27	13	47	16	345
3			23	13	26	9	25	9	12	35	41	11	25	10	31	21	20	11		22	23	28	10	405	
4	45	20	42	14	34	18			23	18	10	14			14	13	10	9	35	13	26	14	12	4	388
5	25	10	20	10	27	11	34	24	32	21	23	7	30	19	16	23			23	14	34	26			429
6	18	15			13	8	28	13	27	11			33	24	44	24	33	17	9	7	28	21	43	26	442
7	30	12	37	24			21	7	12	18	36	12	23	20	36	17	23	12	13	25		23	6	407	
8	14	9	51	22	70	36	19	11	13	9	34	18	18	15			25	19	15	9	37	23	36	19	522
9	18	5	12	11	21	14	31	21			26	13	6	2	43	16	20	7	19	13	20	17	37	11	383
10			24	11	27	20	20	8	16	5	28	15	10	7			18	7			23	12	13	5	269
11	40	22	21	13					28	17	13	6			22	10	16	6	32	6	34	13	10	6	315
12	30	15			27	11	12	9			16	6	52	24	36	20			28	7	31	18			342
13	18	15	14	9	22	8	11	7					23	25	22	15	34	23	23	13	13	15	41	22	373
14	26	17					24	12			35	27	27	12	12	3	38	13	27	12			43	20	348
15	19	5	42	20	39	18	32	19			21	12	30	19			23	13	14	9	32	10	26	16	419
16	27	10	25	11	27	10	16	7			23	8	16	11	33	13	27	14	22	4	28	17	44	11	404
17			37	20	17	14	13	13	31	20	36	13	22	23			16	5			16	12	31	15	354
18	29	17	24	15	34	20			18	12	16	10			18	16	12	15			20	12	23	14	325
19	22	5	13	7	24	17	30	13	38	19	14	8	13	19	23	11			21	13	15	7			332
20	20	16	15	13	25	11	20	14	26	20					22	14	26	10	28	30	9	11	41	16	387
21	28	6					23	19	12	8	43	16			20	10	10	19	29	18			25	15	301
22	21	16	32	17	33	19	33	18	30	5	24	6					20	14	14	9	21	11	41	18	402
23	32	26	27	11	25	12	18	5			19	9	24	19	27	23	43	14	16	14	17	13	35	9	438
24			25	16	29	16	16	4	29	14	29	12	15	10	13	13	17	16			25	20			319
25	46	16	19	16	42	17			35	9	17	14			19	23	25	9	34	25	22	8			396
26	49	22	20	8	29	29	34	16			18	2	36	24	25	15			17	10	19	11			384
27	33	16	13	9	13	7	29	20	21	20					28	22	21	15	42	23	19	8	23	15	445
28	17	12					32	5	21	13	36	15	16	13	29	9	17	11	23	8			26	17	320
29	21	11			38	12	24	10	16	10	32	18	18	23			31	16	22	7	32	12	32	14	399
30	28	14			27	19	26	8			28	20	14	7	60	24	27	19	21	12	8	6	23	14	405
31					22	18			33	22			13	4	13	16							14	11	166
JUMLAH	668	339	580	314	735	420	581	300	473	306	640	306	513	375	611	380	630	350	555	313	617	377	741	354	11478

*Sumber: Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Darussalam,
diolah agustus 2022*

Tabel 1.2 : Rekapitulasi Jumlah Pasien Pada Pusat Kesehatan Masyarakat
(PusKesMas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar

Tanggal	Bulan-Tahun 2022														TOTAL
	Januari		Februari		Maret		April		Mei		Juni		Juli		
	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	
1					67	39	13	4					41	14	178
2			24	19	36	11	17	6			24	28	18	8	191
3	26	24	20	8							28	8			114
4	30	19	17	9	30	22	33	24			11	13	40	16	264
5	24	10	20	6	23	6	24	15					28	16	172
6	39	13					18	12	25	15	38	14	36	12	222
7	32	9	40	28	31	18	22	14	22	11	26	19	31	20	323
8	27	10	27	8	33	24	15	16			28	16	17	8	229
9			27	11	25	20	22	14	45	17	34	13			228
10	39	11	38	10	24	7			36	31	16	13			225
11	30	14	21	26	26	21	34	24	40	12	17	8			273
12	18	10	16	12	17	9	20	14	33	22					171
13	56	25					26	22	29	11	41	21	24	13	268
14	17	11	50	15	41	20	18	17	16	9	39	16	34	18	321
15	20	9	19	10	31	12					26	22	20	15	184
16			21	19	19	15	21	13			31	14	19	9	181
17	31	20	29	24	37	14			33	22	27	14			251
18	32	16	27	7	23	17	44	20	29	12	16	15	43	20	321
19	23	12	37	18	14	7	24	15	30	19			36	22	257
20	20	15					14	16	33	16	44	24	48	9	239
21	26	15	55	21	40	16	19	12	25	12	28	23	31	14	337
22	60	33	47	28	34	15	23	12			47	27	24	12	362
23			27	16	40	11	12	7	40	21	35	16	27	7	259
24	40	24	19	7	32	10			28	15	23	10			208
25	28	14	21	15	30	7	33	11	30	18	18	10	31	25	291
26	17	12	24	11	24	12	21	13					28	23	185
27	29	3					25	12	34	23	62	19	30	19	256
28	37	12			42	15	10	11	12	9	38	22	23	22	253
29	23	12			30	25	15	13			26	16	23	16	199
30					28	10	15	20	45	28	30	10			186
31	40	24			19	16			42	17					158
JUMLAH	764	377	626	328	796	399	538	357	627	340	753	411	652	338	7306

*Sumber: Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Darussalam,
diolah agustus 2022*

Berdasarkan data diatas dapat dikatakan bahwa pengunjung atau pasien yang berobat di PUSKESMAS Kecamatan Darussalam tidak stabil di setiap bulannya berdasarkan data pada tabel 1.1 dan tabel 1.2 diatas dari bulan Januari 2021-Juni 2022. Hal ini dapat dijadikan acuan sebagai indikator bila tingkat kualitas pelayanan di PUSKESMAS Darussalam mengalami kemajuan atau tidak. Dengan Kualitas pelayanan yang baik, maka dengan itu masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, mendorong penulis untuk menyusun skripsi dengan judul: **“Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, ada beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Belum pernah dilakukan pengukuran indeks Kepuasan masyarakat
2. Keterbatasan fasilitas pelayanan kesehatan yang menghambat proses pelayanan kesehatan.
3. Tingkat kenyamanan proses pelayanan kesehatan terhadap masyarakat masih rendah.
4. Asumsi masyarakat terhadap waktu pelayanan yang masih lambat.

5. Kualitas pelayanan berdasarkan tingkat Kepuasan masyarakat dalam mengukur kinerja Pelayanan Pusat kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar belum diketahui.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan di atas, maka dapat dirumusan masalah sebagai berikut “Bagaimana Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar”.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar, jika diukur dengan Standar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar adalah.

1. Kegunaan Praktis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan evaluasi dalam hal menyadari pentingnya memberikan pelayanan yang efektif dalam mewujudkan suatu kinerja yang baik dalam melayani masyarakat mengenai berbagai persoalan Kepuasan dalam melayani masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar. Dengan kata lain, penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi alternatif dalam meningkatkan pelayanan yang baik.

2. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat sebagai bahan masukan bagi ilmu sosial tentang segala hal yang timbul dari penelitian ini khususnya, dan dapat dijadikan referensi tambahan kepada mahasiswa lain dalam melaksanakan penelitian selanjutnya.

F. Penjelasan Istilah Penelitian

Agar tidak terjadi kesalahan bagi para pembaca dalam memahami istilah yang ada dalam penulisan ini, maka peneliti perlu menjelaskan istilah-istilah yang terdapat dalam penulisan ini. Adapun istilah yang dimaksud yaitu:

1. Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Analisis sangat dibutuhkan untuk menganalisa dan

mengamati sesuatu yang tentunya bertujuan untuk mendapatkan hasil akhir dari pengamatan yang sudah dilakukan.¹⁵

2. Kepuasan

Menurut Kotler dalam penelitian Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati mengungkapkan bahwa, kepuasan pelanggan yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja (perceived performance) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapanpelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira.¹⁶

3. Masyarakat

Istilah masyarakat berasal dari bahasa arab, yaitu syaraka yang artinya ikut serta atau berpartisipasi. Sedangkan dalam bahasa inggris masyarakat adalah society yang pengertiannya mencakup interaksi sosial, perubahan sosial, dan rasa kebersamaan. Masyarakat juga berarti bahwa kesataun hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinu, dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama.¹⁷

4. Pelayanan

Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau

¹⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Analisis, (Jakarta : Pusat Bahasa), Hal. 59

¹⁶ Yoga Budi Bhakti dan Eva Rahmawati. "Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika". Jurnal Formatif 7(3): 272-285. 2017.

¹⁷ Koentjaningrat, Sejarah Teori Antropologi, Jakarta: UI Press, 2009. Hal. 115-118.

organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.¹⁸

5. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Pusat Kesehatan Masyarakat yang disebut dengan Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya.¹⁹



¹⁸ Amirul Mustofa, *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020. Hal. 26

¹⁹ Hetty Ismainar, *Administrasi Kesehatan Masyarakat*, (Jogjakarta: Deepublish), 2013. Hal. 37

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan

Dalam penulisan analisis Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) sudah pernah dilakukan oleh beberapa penelitian, namun dalam kajian yang berbeda. Adapun penulis mencantumkan penelitian yang telah dilakukan oleh pihak lain yang relevan dengan penelitian ini sebagai bahan rujukan pendukung, pelengkap serta pembanding dalam menyusun penelitian dan mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang akan diteliti.

Pertama, Hayatun Zira (2022) Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, dalam skripsinya yang berjudul “Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) Pada Puskesmas Darussalam Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar”. Penelitian ini dilatar belakangi oleh Puskesmas Darussalam memiliki angka kunjungan pasien BPJS PBI yang tinggi setiap bulannya serta terdapat keluhan masyarakat bahwa pelayanan yang diterima masih belum efektif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Darussalam sudah berjalan dengan baik berkenaan dengan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan kesehatan PBI, sarana dan prasarana yang terdapat di Puskesmas Darussalam yaitu memiliki dasar hukum yang jelas dan sah.

Kedua, Efri Liana (2019) Program Studi Hukum Tata Negara Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, dalam skripsinya yang berjudul “Sinergitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Kopelma Darussalam (Studi Pelayanan Rujukan BPJS Online)”. Penelitian ini dilatar belakangi pelayanan rujukan berjenjang dan rujukan online yang diterapkan BPJS masih belum selaras dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif empiris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasein pengguna BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas kopelma Darussalam secara umum sudah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Permenkes RI Nomor 001 Tahun 2012 tentang sistem rujukan pelayanan kesehatan perorangan.

Ketiga, Pathul Barri (2016), Program Studi Keperawatan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh, dalam skripinya yang berjudul Peran Kader Dalam Kegiatan Posyandu Di Wilayah Kerja Puskesmas Darussalam Kabupaten Aceh Besar”. Penelitian ini dilatar belakangi pelaksanaan posyandu merupakan layanan kesehatan berbasis masyarakat, namun masih belum maksimal dalam menyelenggarakan lima kegiatan utama antara lain Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), Keluarga Berencana (KB), Peningkatan Gizi, Imunisasi dan Penanggulangan Diare. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif naratif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa peran kader dalam kegiatan posyandu berada pada kategori kurang baik (62,1%), peran kader dalam memberikan pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

(KIA) berada pada kategori baik (58,6%), peran kader dalam memberikan pelayanan Keluarga Berencana (KB) berada pada kategori baik (62,1%), peran kader dalam memberikan pelayanan Imunisasi berada pada kategori baik (62,1%), peran kader terhadap peningkatan gizi berada pada kategori kurang baik (51,7%), peran kader terhadap penanggulangan diare berada pada kategori kurang baik (62,1%).

Pada penelitian karya ilmiah ini, peneliti lebih fokus pada seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar. Sehingga dalam penulisan ini tidak tertuju dan memiliki kesamaan dengan penelitian lain, meski objek dan lokasi yang sama, akan tetapi tujuan dan penggunaan teori yang digunakan belum pernah diteliti serta memiliki arah pandangan yang berbeda dengan peneliti yang lain. Tujuan peneliti dalam penelitian ini agar menjadi bahan evaluasi kedepan.

B. Teori yang digunakan

1. Pengertian Indeks

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), indeks adalah daftar kata atau istilah penting yang ada dalam buku cetakan, biasanya pada bagian akhir, tersusun menurut abjad yang memberi informasi mengenai halaman tempat kata atau istilah itu ditemukan.²⁰ Mustafa berpendapat bahwa indeks berasal dari bahasa Latin *indicare* yang artinya menunjuk. Indeks memberi

²⁰ Kamus Besar *Bahasa Indonesia* (KBBI), *Indeks*, (Jakarta : Pusat Bahasa), Hal. 583

petunjuk tentang karya tulis yang telah diterbitkan mengenai subjek tertentu, baik dalam bentuk majalah atau dalam bentuk dokumen lain.

Indeks adalah ukuran gabungan untuk suatu variabel. Pengukuran kepuasan melalui beberapa dimensi atau aspek. Dalam penelitian ini setiap pernyataan diberi bobot (weight) yang sama. Hal ini dikarenakan peneliti belum menentukan alasan yang kuat untuk menyangsikan ketidaksamaan bobot pernyataan dalam masing-masing dimensi. Indeks yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kekuatan atau daya dari pemberian Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar.

2. Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dalam pelayanan. Kepuasan merupakan perasaan seorang atau kecewa seorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja memenuhi harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan.²¹

²¹ Yonas Boky, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar", JURNAL JAFFRAY, Vol. 14, No. 2, 2016. Hal. 269-290 <https://www.neliti.com/id/publications/> (diakses pada 25 November 2022)

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan pelanggan merupakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.²² Kualitas pelayanan (jasa) merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari pelayanan (jasa). Kepuasan lebih inklusif, yaitu kepuasan ditentukan oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan (jasa), kualitas produk harga, faktor situasi dan faktor pribadi. Jadi kepuasan merupakan perasaan senang atau tidaknya seseorang setelah mendapatkan apa yang diinginkan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan.

Konsep kepuasan pelanggan dari Zeithaml dan Bitner ini digunakan dalam penelitian karena dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan mewakili objek penelitian. Lovelock menjelaskan bahwa kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan. Tidak mengherankan bahwa perusahaan telah menjadi terobsesi dengan kepuasan pelanggan, mengingat hubungannya yang langsung dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan. Schiffman dan Kanukmenandakan bahwa kepuasan

²² Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati, "Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika", Jurnal Formatif 7(3): 272-285, 2017. <https://journal.ipmunindra.ac.id/>. (diakses pada 8 Juni 2022).

pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk yang dirasakan dan diharapkannya. Jadi dari definisi-definisi diatas artinya adalah jika perasaan seseorang tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapannya maka seseorang tersebut dapat dikatakan puas.²³

Menurut Philip Kotler dalam Supranto, dalam penelitian Yonas Boky, dapat dispesifikkan dari teori jasa, pelayanan dan kepuasan pelanggan maka dihasilkan faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah:²⁴

1. Faktor Keandalan (Reliability)

Keandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan akan terpenuhi apabila jasa yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan.

2. Faktor Ketanggapan (Responsiveness)

Ketanggapan adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan, karena ketika suatu perusahaan mampu memberikan tanggapan yang baik kepada konsumennya maka akan menambah nilai tersendiri bagi perusahaan di mata pelanggannya.

²³ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Jawa Timur: Unitomo Press, 2019), hal. 82.

²⁴Yonas Boky, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar", *JURNAL JAFFRAY*, Vol. 14, No. 2, 2016. Hal. 269-290 <https://www.neliti.com/id/publications/> (diakses pada 25 November 2022).

3. Faktor Keyakinan (Confidence)

Keyakinan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assuran Prof. Dr. Koentjaraningrat. Pengantar ilmu antropologi (Jakarta : Rineka Cipta,2013)”. Jadi, pelanggan akan mengalami kepuasan apabila ada jaminan yang mampu diberikan oleh penyedia jasa terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan serta adanya rasa aman yang dialami oleh pelanggan terhadap barang-barang yang dibawanya.

4. Faktor Empati (Emphaty)

Empati adalah adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi pelanggan. Hal ini sangat penting karena kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan.

5. Faktor Berwujud (Tangible)

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Faktor ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap Kepuasan pelanggan, karena semakin baik kualitas dari fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan.

b. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani

Pasolong, “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Kepuasan dapat diukur dengan menggunakan berbagai metode, (Kotler) mengidentifikasi 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Media yang digunakan biasanya kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (costemer hot line).

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei untuk memperoleh umpan balik secara langsung dari pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Ghost Shopping

Metode ini dilakukan dengan mempekerja beberapa orang (ghost shopper) yang bersikap sebagai pelanggan dan pesaing selanjutnya mereka akan menyampaikan kekuatan dan kelemahan internal dan eksternal berdasarkan pengalaman mereka.

4. Lost Customer Analysis

Metode ini menganalisa kepuasan dengan cara menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih. Hasilnya akan diperoleh penyebabnya dan berguna untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya.²⁵

Berdasarkan penjabaran tersebut metode terdapat empat metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu dengan metode sistem keluhan atau saran, survei kepuasan pelanggan, metode ghost shopping, dan lost customer analysis. Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu cara untuk mengetahui tingkat Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Pada penelitian ini Kepuasan yang dimaksud adalah mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

3. Pengertian Masyarakat

M.J. Herskovits menyatakan, masyarakat adalah kelompok individu yang diorganisasikan, yang mengikuti satu cara hidup tertentu. Sedangkan JL. Gillin dan J.P. Gillin mengatakan bahwa masyarakat adalah kelompok manusia terbesar yang mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan persatuan yang sama. S.R. Steinmetz, memberikan batasan mengenai masyarakat sebagai kelompok manusia yang terbesar meliputi pengelompokan manusia yang lebih kecil yang mempunyai perhubungan erat dan teratur. Jadi, masyarakat timbul dari adanya kumpulan individu yang telah cukup lama hidup dan berkerja sama.²⁶

²⁵ Enterprice Jubilee, 2009, " Customer Relationship Management dengan Blog", Penerbit PT Elex Media Komputindo, Jakarta. hal. 12

²⁶ Beni Ahmad Saebani. *Pengantar Antropologi* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), 137.

Istilah masyarakat berasal dari bahasa arab, yaitu *syaraka* yang artinya ikut serta atau berpartisipasi. Sedangkan dalam bahasa inggris masyarakat adalah *society* yang pengertiannya mencakup interaksi sosial, perubahan sosial, dan rasa kebersamaan. Masyarakat juga berarti bahwa kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinu, dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama.²⁷ Untuk pemahaman lebih luas tentang pengertian masyarakat, akan dijelaskan beberapa para ahli yaitu :

a. Karl Marx, Masyarakat adalah :

Suatu struktur yang mengalami ketegangan organisasi ataupun perkembangan karena adanya pertentangan antara kelompok-kelompok yang terpecah-pecah secara ekonomis.

b. Max Weber, Masyarakat adalah :

Suatu struktur atau aksi yang pada pokoknya ditentukan oleh harapan dan nilai-nilai yang dominan pada warganya.

Dalam Penelitian ini Masyarakat sebagai objek (sampel) penelitian untuk menentukan hasil kinerja pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS).

4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran

²⁷ Prof. Dr. Koentjaraningrat. *Pengantar Ilmu Antropologi* (Jakarta : Rineka Cipta,2013)

secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh Pelayanan/Penyaluran dari aparatur penyelenggara Pelayanan/Penyaluran publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit Pelayanan/Penyaluran secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan/Penyaluran publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan Pelayanan/Penyaluran yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan empat (empat). Unit pelayanan public adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.²⁸

a. Tujuan

²⁸ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 *Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*, BAB I Pendahuluan, Poin H Pengertian Umum. Hal. 10

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

b. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;

c. Manfaat

Manfaat survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan public pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Mencakup persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan:
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

d. Unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pada penelitian ini Indikator Pengukuran Kepuasan yang peneliti gunakan adalah berdasarkan pada PERMENPAN nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Terdapat Sembilan unsur yang menentukan sebuah survey kepuasan masyarakat, diantaranya sebagai berikut:²⁹

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

²⁹Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 *Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*, BAB I Pendahuluan, Poin F Unsur SKM. Hal. 8-9.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi 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 pelaksana 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 prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

5. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.³⁰

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik organisasi, lembaga yang hakekatnya pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban sebagai abdi masyarakat.

³⁰ M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm.211-212.

Pelayanan publik pada dasarnya tidak bisa terlepas dari masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, dinyatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³¹

Dalam UU No 25 tahun 2009 dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:³²

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

³¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*, BAB I Ketentuan Umum, Pasal 1 ayat 1. Hal . 03

³² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*, BAB III Pembina, Organisasi Penyelenggara, dan Penataan Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat 2. Hal . 12

Menurut UU No. 25 tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:³³

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok
11. Rentan
12. Ketepatan waktu
13. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Standar-standar pelayanan perlu ditentukan dengan tujuan :

1. Menjadi alat monitoring dan analisis terhadap kinerja pelayanan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.
2. Menjadi alat komunikasi yang efektif antara masyarakat dengan penyedia layanan.
3. Memberikan fokus yang jelas.

³³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*, BAB II Maksud, Tujuan, Asas, dan Ruang Lingkup, Pasal 4. Hal 03

4. Memberikan informasi akuntabilitas pelayanan yang harus dipertanggung jawabkan oleh unit penyedia layanan.
5. Menjadi alat bagi pengembalian keputusan.

Adapun karakteristik pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Dari karakteristik diatas maka dapat dijadikan sebagai dasar perusahaan memberikan pelayanan terhadap konsumennya. Pelayanan yang diberikan harus nyata dan merupakan tindakan yang langsung dirasakan oleh konsumen, sehingga konsumen dapat merasakan secara langsung dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

b. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik kepada masyarakat, mempunyai prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya, sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan baik. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dan Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

5. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

6. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

7. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

9. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.³⁴

c. Kualitas Pelayanan Publik

Istilah kualitas pelayanan memiliki berbagai definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu atau dapat dikatakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah guna memenuhi harapan masyarakat. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh

³⁴ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: PT Graha Ilmu, 2013), hal. 88.

pemerintah yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan. Kualitas pelayanan sebagai tolak ukur seberapa bagusnya tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat.

Definisi kualitas layanan juga berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut *Wyckof*, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.³⁵

Dari pengertian diatas maka kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki oleh perusahaan baik yang memproduksi barang maupun jasa pelayanan. Pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat menuntut perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman.³⁶

Service quality adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataannya ternyata yang diterima lebih dari yang diinginkan maka pelayanan yang diberikan dapat dikatakan

³⁵ Bilson Simamora, *Memenangkan pasar dengan pemasaran efektif dan profitabel*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003, hlm. 180.

³⁶ Rambat Lupiyodi, *Manajemen Pemasaran Jasa* Jakarta: Salemba Empat, 2001, hlm. 140.

bermutu dan konsumen akan merasa puas, dan sebaliknya jika kenyataan ternyata kurang dari yang diharapkan maka pelayanan dinyatakan tidak bermutu. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan konsumen merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, baik sebelum transaksi, saat transaksi dan sesudah transaksi.³⁷

Manajemen pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintahan, dimaknai sebagai keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan kewenangannya, baik pelayanan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu. Sejalan dengan perkembangan penyelenggaraan Negara dalam mewujudkan pelayanan.³⁸

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yakni:

1. *Core service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen yang merupakan produk utamanya. Misalnya hotel yang produk utamanya adalah memberikan pelayanan jasa berupa sarana penginapan bagi pengunjung yang membutuhkan.
2. *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada konsumen. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahannya adalah adanya pelayanan kebutuhan makan, minum

³⁷ M. Nur Rianti, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta, 2010. Hal. 213

³⁸ Fandy, Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2012), hal. 74.

dan kebutuhan pribadi lainnya yang ada di hotel syariah bagi para pengunjung hotel.

3. *Supporting service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya. Misalkan fasilitas asuransi kecelakaan dan lain-lain.

Dalam proses pelayanan ada tiga hal yang harus diperhatikan,³⁹ yaitu:

1. Penyedia layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

2. Penerima layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan (pengunjung hotel) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

3. Jenis dan bentuk layanan

Bentuk dan proses pelayanan ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut Aviliani dan Elu kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai

³⁹ *Ibid*, hlm. 214

berikut:⁴⁰

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
3. Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.
4. Mengembangkan dan menerapkan *accountable, proactive* dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.

Dengan pendekatan di atas maka sebuah perusahaan dapat memberikan kualitas pelayanan kepada para pelanggan, sehingga dapat semakin meningkat dan akan memberikan keuntungan pula bagi perusahaan. Apabila pelanggan merasa puas dengan kinerja karyawan maka dengan sendirinya akan memberikan keuntungan bagi perusahaan dan akan meningkatkan profitabilitas perusahaan.

6. Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS)

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan suatu atau sebagian wilayah Kecamatan dan Puskesmas, juga sebagai unit organisasi fungsional dibidang kesehatan dasar yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, membina peran serta masyarakat dan pelayanan

⁴⁰ Arosmiati, *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Narapidana di Lembaga Perasyarakatan Kelas II A Wanita Tangerang*, Disertai Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia, Jakarta, 2007. Hal 19

kesehatan dasar secara menyeluruh dan terpadu. Untuk mewujudkan pelaksanaan fungsi dan program kegiatan Puskesmas, maka telah dilengkapi dengan sistem Manajemen Puskesmas meliputi Mini Lokakarya, SP2TP atau Sikda (Sistem Informasi Kesehatan daerah), Monitoring bulanan, laporan triwulan, laporan tahunan dan hal lain yang menunjang pelaksanaannya.⁴¹

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, dimana puskesmas sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan.⁴²

Menurut Departemen Kesehatan (2009), Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan

⁴¹ Dinas Kesehatan Kota Jantho, *Profil Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar Tahun 2020*. Hal. 01

⁴² Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 tahun 2014, *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)*, Menimbang Poin a.

biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan pada perorangan.⁴³

Departemen Kesehatan (2011), tertera didalamnya bahwa Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.

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 (Azrul Azwar, 1996).⁴⁴

Fungsi Puskesmas adalah sebagai berikut :

1. Puskesmas sebagai inti dari pembangunan kesehatan masyarakat di sekitar daerah operasionalnya. Pada fungsi ini, puskesmas berguna sebagai lembaga yang berguna membantu masyarakat yang ada di sekitar wilayah kerjanya dalam proses membangun kehidupan yang lebih sehat lagi.
2. Puskesmas sebagai pembina masyarakat dalam membangun kehidupan yang lebih sehat. Dalam hal ini, Puskesmas memiliki fungsi sebagai lembaga yang berperan aktif memberikan bimbingan dan binaan terhadap

⁴³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*.

⁴⁴ Hilda Prajayanti, *Buku Ajar Asuhan Kebidanan Komunita*, Pekalongan: Penerbit NEM, 2022. Hal. 75

masyarakat yang ada di sekitar lingkungan kerjanya dalam rangka peningkatan kesehatan masyarakat sekitar.

3. Puskesmas sebagai pemberi layanan kesehatan di sekitar daerah operasionalnya. Pada fungsi yang ketiga ini, Puskesmas ditugaskan sebagai lembaga yang melayani masyarakat dalam hal kesehatan.

4. Kegiatan pokok puskesmas

Sesuai dengan kemampuan tenaga maupun fasilitas yang berbeda-beda, maka kegiatan pokok yang dapat dilaksanakan oleh sebuah puskesmas akan berbeda pula.

Namun demikian kegiatan pokok Puskesmas yang seharusnya dilaksanakan adalah sebagai berikut :⁴⁵

1. Pelayanan Penyakit Umum
2. Pelayanan Penyakit Menular (PTM)
3. Pelayanan Kesehatan Pada Anak
4. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
5. Pelayanan KIA/ KB
6. Pelayanan Imunisasi
7. Pelayanan Kesehatan Jiwa
8. Pelayanan Fisioterapy
9. Pelayanan dan Bimbingan Kesehatan Pada Remaja (PKPR)
10. Pemeriksaan Laboratorium
11. Konsultasi Gizi

⁴⁵ Nasrul Effendy, *Dasar-Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*, Jakarta: EGC, 1998.
Hal 163

12. Konsultasi Promosi Kesehatan
13. Konsultasi Kesehatan Lingkungan
14. Pelayanan Administrasi Kesehatan
15. Pelayanan Rawat Inap

C. Diagram Kartesius

Diagram kartesius adalah suatu bangunan yang terdiri dari atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik X dan Y merupakan rata-rata dari skor tingkat, sedangkan titik Y merupakan rata-rata skor tingkat harapan kepentingan. Dimana X merupakan Kenyataan masyarakat, sedangkan Y merupakan Harapan masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Sosial. Adapun rumus digunakan adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Dimana: Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kenyataan pelayanan

Yi = Skor penilaian harapan pelayanan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh tingkat Kenyataan sedangkan sumbu (Y) akan diisi oleh skor tingkat Harapan. Dalam penyelenggaraan rumus, maka untuk setiap factor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dengan:

$$X = \frac{\sum xi}{n}$$

$$Y = \frac{\sum yi}{n}$$

Dimana: X = Skor rata-rata tingkat Kenyataan

Y = Skor rata-rata tingkat Harapan

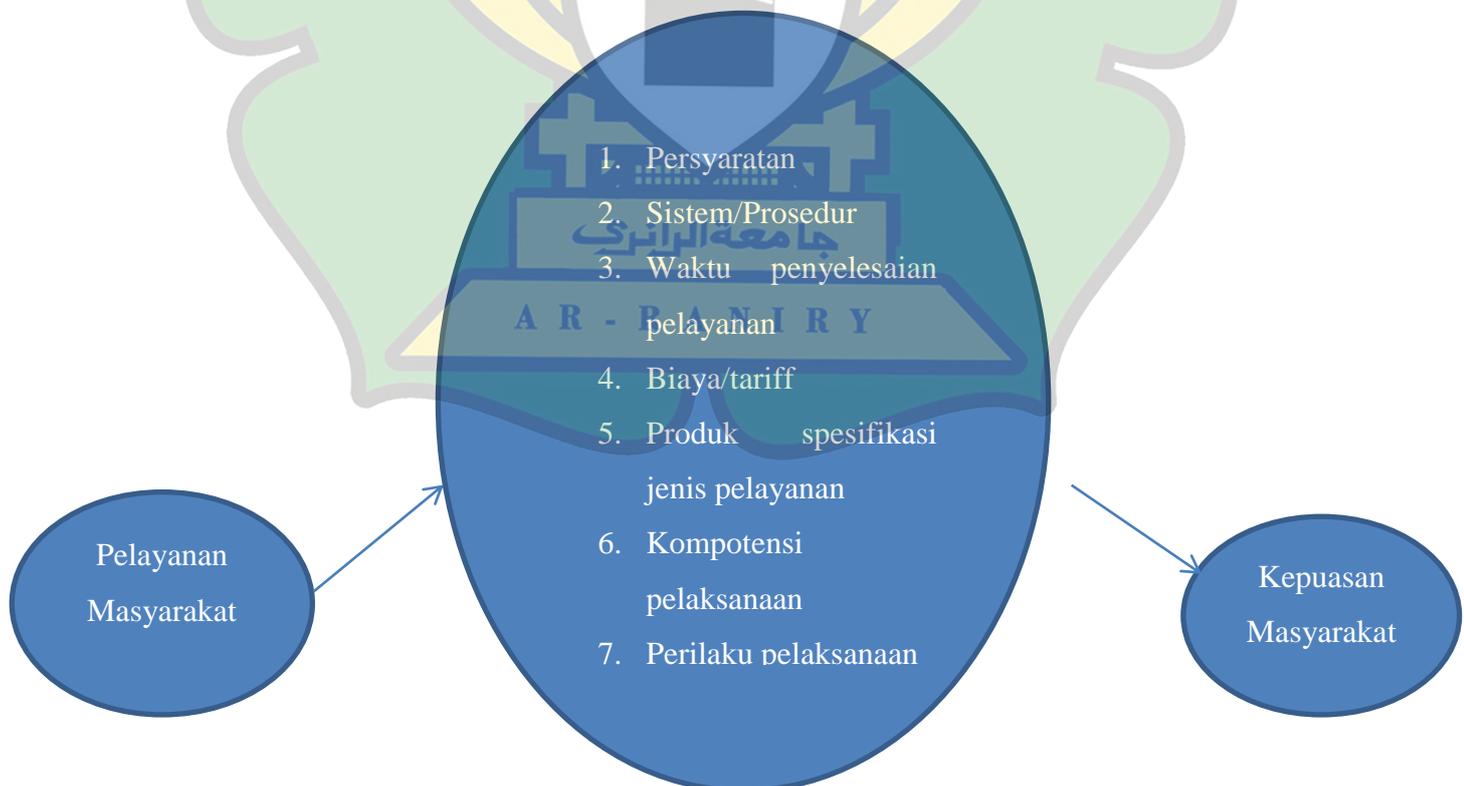
N = Jumlah responden



D. Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan, apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dengan dua variabel atau lebih. Ditinjau dari jenis hubungan variabel tentang hubungan sebab akibat yang mempengaruhi variabel lainnya. Kerangka berfikir dalam penelitian ini adalah tentang ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUSAT KESAHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) KECAMATAN DARUSSALAM KABUPATEN ACEH BESAR Guna untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan diberikan. Maka pengukuran kualitas pelayanan di gunakan Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari sembilan (9) kriteria pelayanan dapat dirumuskan kerangka berfikirnya seperti tampak gambar di bawah ini:

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variabel dalam penelitian, dimaksudkan untuk memperjelas istilah-istilah dan sekaligus batasan, sehingga tidak menimbulkan penafsiran lain. Dalam penelitian ini penulis menggunakan kriteria kualitas pelayanan 9 indikator sesuai dengan keputusan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik dan akan dijadikan instrument pengukuran dari responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan sebagai dasar pengukuran Analisis Kepuasan Masyarakat.

Tabel 3.1: Definisi Operasional Variabel Penelitian



No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item Pertayaan
1.	Indeks Kepuasan Masyarakat	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang Tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh Pelayanan/ Peny aluran dari aparat ur penyelenggara Pelayanan/ Peny aluran publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit Pelayanan/ Peny aluran secara berkala sebagai bahan untuk Menetapkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Waktu penyelesaian 4. Biaya/ tariff 5. Produk spesifikasi Jenis pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana 7. Perilaku pelaksana 8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan 9. Sarana dan Prasarana 	1-9	Interval	1-5

kebijakandalam
rangka
peningkatan
kualitas
Pelayanan/Peny
aluran publik
(Sumber:
PERMENPAN
14/2017)

B. Pendekatan dan Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian yang penulis gunakan adalah pendekatan kuantitatif. Dimana penelitian kuantitatif lebih berdasarkan pada data yang dihitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kokoh.⁴⁶ Pendekatan tersebut dimulai 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 diketahui sehingga desain yang dikembangkannya selalu merupakan rencana kegiatan yang bersifat apriori dan definitif.⁴⁷

Pendekatan kuantitatif seperti penjelasan di atas mementingkan adanya variable-variabel sebagai objek penelitian dan variable-variabel tersebut harus didefinisikan dalam bentuk operasional variable masing-

⁴⁶ Husein Umar. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. (Jakaeta: Rajawali Pers, 1998). Hal. 36.

⁴⁷ Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*. (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2010), hal. 35.

masing. Penelitian kuantitatif memerlukan adanya hipotesis dan pengujiannya kemudian menentukan tahapan-tahapan berikut. Seperti penentuan teknik analisa dan formula statistik yang akan digunakan. Pendekatan ini lebih memberikan makna dalam hubungannya dengan penafsiran angka.⁴⁸

2. Metode Penelitian

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode dengan menggunakan teknik survei, yaitu metode penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual.⁴⁹ Metode survei yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner kepada masyarakat Kecamatan Darussalam.

C. Subjek Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel

Terdapat perbedaan yang mendasar dalam pengertian antara populasi dan sampel dalam penelitian kuantitatif menurut Sugiyono memberikan pengertian bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan Ridwan dan Lestari mengatakan bahwa populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian. Dari beberapa pendapat

⁴⁸ Surya Dharma, *Pendekatan, Jenis dan Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Direktur Tenaga Kependidikan dan Ditjen PMPTK, 2009), hal. 17.

⁴⁹ Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), Hal. 56.

diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi adalah objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah atau objek penelitian.⁵⁰

Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Sugiyono memberikan pengertian bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.⁵¹

Dari pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan di teliti. Sampel dalam penelitian kuantitatif merupakan subjek penelitian yang dianggap mewakili populasi, dan biasanya disebut responden penelitian.⁵²

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah keseluruhan elemen atau unsur yang akan diteliti.⁵³ Adapun subjek penelitian yang dimaksud disini adalah orang, tempat atau benda, yang diamati dalam rangka memperoleh hasil penelitian.

Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Darussalam yang berkunjung ke Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Kuta Kabupaten Aceh Besar.

⁵⁰ Supardi, *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian Konsep Statistika Yang Lebih Komprehensif*, (Jakarta Selatan: 2014), hal. 25.

⁵¹ Ibid. hal. 26.

⁵² Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*,....., hal,64.

⁵³ Upe, Ambo dan Damsid, *Asas-asas Multiple Researches*: dari Norman K. Denzin hingga Jhon W. Creswell, (Yogyakarta: Tiara Wacana, 2010), hal. 88

Tabel 3.2 : Rekapitulasi Jumlah Pasein yang berobat/berkunjung pada
Pusat kesehatan Masyarakat (PusKesMas) Kecamatan Darussalam
Kabupaten Aceh Besar

Tanggal	Januari		Februari		Maret		April		Mei		Juni		Juli		Agustus		September		Oktober		November		Desember		Januari		Februari		Maret		April		Mei		Juni		Juli		TOTAL		
	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L					
1			31	12	17	29	10	8					11	10			29	17	32	18	35	17	24	14					67	39	13	4			41	14	492				
2	12	7	13	12	27	17					22	14	10	13	12	16	28	11	19	9	27	13	47	16			24	19	36	11	17	6			24	28	18	8	536		
3			23	13	26	9	25	9	12	35	41	11	25	10	31	21	20	11			22	23	28	10	26	24	20	8							28	8		519			
4	45	20	42	14	34	18					23	18	10	14			14	13	10	9	35	13	26	14	12	4	30	19	17	9	30	22	33	24			11	13	40	16	652
5	25	10	20	10	27	11	34	24	32	21	23	7	30	19	16	23			23	14	34	26			24	10	20	6	23	6	24	15					28	16	601		
6	18	15			13	8	28	13	27	11			33	24	44	24	33	17	9	7	28	21	43	26	39	13					18	12	25	15	38	14	36	12	664		
7	30	12	37	24			21	7	12	18	36	12	23	20	36	17	23	12	13	25			23	6	32	9	40	28	31	18	22	14	22	11	26	19	31	20	730		
8	14	9	51	22	70	36	19	11	13	9	34	18	18	15			25	19	15	9	37	23	36	19	27	10	27	8	33	24	15	16			28	16	17	8	751		
9	18	5	12	11	21	14	31	21			26	13	6	2	43	16	20	7	19	13	20	17	37	11			27	11	25	20	22	14	45	17	34	13			611		
10			24	11	27	20	20	8	16	5	28	15	10	7			18	7			23	12	13	5	39	11	38	10	24	7			36	31	16	13			494		
11	40	22	21	13					28	17	13	6			22	10	16	6	32	6	34	13	10	6	30	14	21	26	26	21	34	24	40	12	17	8			588		
12	30	15			27	11	12	9			16	6	52	24	36	20			28	7	31	18			18	10	16	12	17	9	20	14	33	22					513		
13	18	15	14	9	22	8	11	7			23	25	22	15	34	23	23	13	13	15	41	22	56	25							26	22	29	11	41	21	24	13	641		
14	26	17					24	12			35	27	27	12	12	3	38	13	27	12			43	20	17	11	50	15	41	20	18	17	16	9	39	16	34	18	669		
15	19	5	42	20	39	18	32	19			21	12	30	19			23	13	14	9	32	10	26	16	20	9	19	10	31	12					26	22	20	15	603		
16	27	10	25	11	27	10	16	7			23	8	16	11	33	13	27	14	22	4	28	17	44	11			21	19	19	15	21	13			31	14	19	9	585		
17			37	20	17	14	13	13	31	20	36	13	22	23			16	5			16	12	31	15	31	20	29	24	37	14			33	22	27	14			605		
18	29	17	24	15	34	20			18	12	16	10			18	16	12	15			20	12	23	14	32	16	27	7	23	17	44	20	29	12	16	15	43	20	646		
19	22	5	13	7	24	17	30	13	38	19	14	8	13	19	23	11			21	13	15	7			23	12	37	18	14	7	24	15	30	19			36	22	589		
20	20	16	15	13	25	11	20	14	26	20					22	14	26	10	28	30	9	11	41	16	20	15					14	16	33	16	44	24	48	9	626		
21	28	6					23	19	12	8	43	16			20	10	10	19	29	18			25	15	26	15	55	21	40	16	19	12	25	12	28	23	31	14	638		
22	21	16	32	17	33	19	33	18	30	5	24	6			20	14	14	9	21	11	41	18	60	33	47	28	34	15	23	12			47	27	24	12	764				
23	32	26	27	11	25	12	18	5			19	9	24	19	27	23	43	14	16	14	17	13	35	9			27	16	40	11	12	7	40	21	35	16	27	7	697		
24			25	16	29	16	16	4	29	14	29	12	15	10	13	13	17	16			25	20					40	24	19	7	32	10			28	15	23	10	527		
25	46	16	19	16	42	17			35	9	17	14			19	23	25	9	34	25	22	8			28	14	21	15	30	7	33	11	30	18	18	10	31	25	687		
26	49	22	20	8	29	29	34	16			18	2	36	24	25	15			17	10	19	11			17	12	24	11	24	12	21	13			28	23		569			
27	33	16	13	9	13	7	29	20	21	20			28	22	21	15	42	23	19	8	23	15	23	25	29	3					25	12	34	23	62	19	30	19	701		
28	17	12					32	5	21	13	36	15	16	13	29	9	17	11	23	8			26	17	37	12			42	15	10	11	12	9	38	22	23	22	573		
29	21	11			38	12	24	10	16	10	32	18	18	23			31	16	22	7	32	12	32	14	23	12			30	25	15	13			26	16	23	16	598		
30	28	14			27	19	26	8			28	20	14	7	60	24	27	19	21	12	8	6	23	14			28	10	15	20	45	28	30	10					591		
31					22	18			33	22			13	4	13	16							14	11	40	24			19	16			42	17					324		
JUMLAH	668	339	580	314	735	420	581	300	473	306	640	306	513	375	611	380	630	350	555	313	617	377	741	354	764	377	626	328	796	399	538	357	627	340	753	411	652	338	18784		

Sumber: Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Darussalam,

diolah Agustus 2022

2. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Seperti dijelaskan Sugiyono bahwa “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”.⁴ Karena penelitian bertujuan untuk mengambil kesimpulan terhadap populasi dari sampel tersebut.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah, simple random sampling. Dikatakan random sampling karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.⁵⁴

Pengambilan sampel merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵⁵ Dari berbagai rumus yang ada, ada sebuah rumus yang digunakan untuk menentukan besarnya sampel yang dibutuhkan sebagai responden, yaitu rumus solvin.⁵⁶

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

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

Keterangan:

n = Sampel

N = Ukuran populasi

e² = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan

pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

⁵⁴ Ibid. hal. 64-65.

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif.....*hal

⁵⁶ Bambang Praseto, *Metode Penelitian Kuantitatif, Teori Dan Aplikasi*, (Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2010), hal. 137.

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diperoleh responden dalam penelitian ini sebanyak yang dapat mewakili populasi. Maka penelitian ini Penulis menetapkan populasi (N) yaitu jumlah pasein yang berobat atau berkunjung di Pusat kesehatan Masyarakat (PusKesMas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar pada dari Bulan Januari 2021 sampai Juli 2022 adalah 18784 pasein dan presentase kelonggaran ketidaktelitian karna kesalahan pengambilan sampel yang dikehendaki (e^2) sebesar 0,097 atau 9,7%.

Berdasarkan rumus solvin tersebut, maka diperoleh sampel sebagai berikut :

$$N = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$n = \frac{18784}{1 + 18784 (9,7\%)^2} = \frac{18784}{1 + 18784 (0,097)^2}$$

$$n = \frac{18784}{1 + 18784 (0,009409)}$$

$$n = \frac{18784}{1 + 176,7386}$$

$$n = \frac{18784}{177,7386} = 105,6832$$

$$n = 105,6832 = 106$$

Maka jumlah sampel (n) yang diambil dalam penelitian ini berdasarkan rumus diatas, sebanyak 105,6832 atau 106 orang. Teknik

penarikan sampel yang digunakan adalah metode simple random sampling. Setiap masyarakat penerima layanan kesehatan Puskesmas memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Jika dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan angket, observasi dan gabungan kekeduanya.⁵⁷

Dalam penelitian ini jenis data yang di gunakan adalah data kuantitatif yaitu data berbentuk angka-angka, baik secara langsung di peroleh dari tempat penelitian maupun dari hasil pengolahan kuesioner jawaban responden dan digunakan menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar.

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan berbagai macam metode dan teknik pengumpulan data yang

⁵⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*, (Cv. Alfabeta: Bandung 2009) Hal. 193-194.

tepat. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Mengumpulkan Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau data pengambilan langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang di cari.

a. Observasi

Observasi yang dilakukan adalah observasi non-partisipan dengan metode observasi terstruktur (sistematis), dimana peneliti terlebih dahulu membuat format pencatatan dan data yang dibutuhkan, akurat dan relevan dengan tujuan penelitian yang diharapkan.

Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung dilokasi penelitian atas objek yang diteliti untuk mendapatkan data yang akurat dan relevan sesuai dengan penulis butuhkan seperti fasilitas pelayanan, kenyamanan pelayanan, jadwal pelayanan, pengukuran pelayanan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik yang digunakan untuk memperoleh informasi mengenai sekumpulan hal-hal atau variabel yang ada dalam penelitian yakni mencari data mengenai hal-hal berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan lain sebagainya.⁵⁸

Untuk mendapatkan informasi dalam menyusun penelitian ini penulis

⁵⁸ Suharsimi Harikunto, *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktis*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), hlm. 188.

memperoleh visi misi, struktur dan tugas pokok Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar.

c. Pengisian Angket (Kuesioner)

Menyebarkan angket kepada responden dan mengumpulkannya kembali. 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.

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

Dalam Penelitian ini angket digunakan untuk memperoleh data tentang Kepuasan Masyarakat dengan cara meminta masyarakat Kecamatan Darussalam untuk memberi pernyataan bagaimana pelayanan yang mereka peroleh dari Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang dikumpulkan dalam penelitian ini bersumber dari literatur, artikel dan kepustakaan. Data sekunder sering disebut metode penggunaan bahan dokumen, karena dalam hal ini peneliti tidak secara langsung mengambil data sendiri tetapi meneliti dan memanfaatkan data atau dokumen yang dihasilkan oleh pihak-pihak lain.

Data yang peneliti peroleh dari sumber data sekunder yang sudah ada dan merupakan data pendukung dalam penelitian yang berasal dari seminar, buku-buku maupun literature lain meliputi:

- a. Dokumen yaitu suatu catatan yang dapat di buktikan atau di jadikan bukti dalam suatu masalah atau persoalan. Sedang dokumentasi adalah kegiatan atau proses pekerjaan mencatat atau merekam suatu peristiwa dan objek atau aktifitas yang di anggap berharga dan penting.
- b. Studi kepustakaan yaitu mengumpulkan data dengan cara memperoleh dari kepustakaan di mana penulis mendapatkan teori-teori dan pendapat ahli serta beberapa buku referensi yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

E. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian digunakan agar penelitiannya lebih sistematis dalam mengumpulkan data, instrumen penelitian yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data:

1. Pedoman Observasi dan Dokumentasi

Dalam memperoleh data awal melalui observasi digunakan pedoman observasi sebagai acuan untuk tercapai tujuan penelitian.

Tabel 3.3 Pedoman Observasi dan Dokumentasi

No	Pedoman observasi dan dokumentasi	Keterangan
1.	Fasilitas pelayanan	Sarana dan prasana yang dimiliki dan digunakan oleh Pusat Kesehatan Masyarakat (PusKesMas) Kecamatan Darussalam dalam memberikan Pelayanan kepada Pasein yang berobat.
2.	Kenyamanan pelayanan	Ketersediaan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berobat
3.	Jadwal pelayanan	Jadwal dan Lama pelayanan yang diberikan oleh Pusat Kesehatan Masyarakat (PusKesMas) kepada Pasein
4.	Pengukuran pelayanan	Tindakan pelayanan yang diberikan Pusat Kesehatan Masyarakat (PusKesMas)
5.	Dokumentasi	Visi misi, struktur organisasi, dan tugas pokok Pusat Kesehatan Masyarakat (PusKesMas)

2. Angket

Angket yang digunakan adalah jenis angket tertutup, dimana tiap butir pertanyaan telah disediakan alternatif jawaban dan responden hanya memilih salah satu alternatif yang telah tersedia. Pembuatan Angket dengan cara menentukan; kisi-kisi, jumlah butir, tipe dan skor butir kuesioner.

Sedangkan kisi-kisi Angket ditentukan oleh indikator-indikator dari definisi operasional variabel dalam penelitian ini.

Bentuk pernyataan yang digunakan 5 butir pertanyaan berbentuk Favorable (positif) dan Unfavorable (negatif).

Tabel 3.4 : Komponen Unsur yang ditanya

Komponen	Unsur yang ditanya	No butir pertanyaan	Jumlah pertanyaan	Bentuk pertanyaan
Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (PusKesMas)	Persyaratan	1,2	2	Favorable
	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,4	2	Favorable
	Waktu penyelesaian	5,6	2	Unfavorable
	Biaya/Tarif	7,8	2	Fafavorable
	Produk spesifikasi jenis Pelayanan	9,10	2	Unfavorable
	Kompetensi Pelaksanaan	11,12	2	Unfavorable
	Perilaku Pelaksana	13,14	2	Faforable
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	15,16	2	Unfaforable
	Sarana dan Prasana	17,18	2	Unfaforable

Skala yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey. Nama skala ini diambil dari nama Rensis Likert, yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya. Sugiyono berpendapat bahwa skala Likert digunakan untuk

mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁵⁹ Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi yang memihak/positif dan tidak memihak/negatif.

Teknik pengukuran instrumen penelitian ini menggunakan alat ukur Linker's Summated Rating (LSR) dengan 5 skala pengukuran dari alternatif jawaban pertanyaan Favorable dan Unfavorable. Untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada angket penelitian (nomor pertanyaan ; 1,3,6,7,10,12,13,16,18) diberi jawaban: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (ST), Kurang Setuju (KS), Setuju (S), Sangat Setuju (SS).

Tabel 3.5: Skor Item Instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat

Pilihan Jawaban	Skor	
	Favorable	Unfavorable
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5
Tidak Setuju (ST)	2	4
Kurang Setuju (KS)	3	3
Setuju (S)	4	2
Sangat Setuju (SS)	5	1

F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian dan Pengembangan*, (Bandung: 2013), Hal. 143.

Data mempunyai kedudukan yang paling penting dalam penelitian, dikarenakan data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Oleh karena itu benar tidaknya data sangat tergantung dari baik tidaknya instrumen dalam pengumpulan data.⁶⁰ Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul.

Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasikan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.⁶¹

1. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata tiap unsur pelayanan. Adapun teknik pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

a. Pengeditan (*Editing*)

⁶⁰ Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif sebuah pengantar*, (Bandung, Alfabeta, 2012), hal. 41.

⁶¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif.....*, hal. 147.

Pengeditan adalah proses pengecekan dan penyesuaian yang diperoleh terhadap data penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode dan pemrosesan data dengan teknik statistik.

Setelah angket di isi dan dikembalikan oleh responden kepada penulis, selanjutnya akan penulis teliti kelengkapan pengisian angket, apabila ada hal-hal yang belum lengkap baik dalam identitas dan jawaban yang dijawab responden, maka akan penulis hubungi kembali untuk disempurnakan agar angket tersebut sah digunakan untuk pengolahan data.

b. Pembuatan Kode (*Cooding*)

Setelah tahap pemeriksaan data dianggap memadai, tahap selanjutnya ialah pembuatan kode (coding). Cooding atau istilahnya adalah kegiatan pengkodean merupakan data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka (bilangan), untuk pertanyaan Favorable maupun untuk pertanyaan Unfavorable yang dilakukan berdasarkan item pertanyaan pada kuesioner. Coding bertujuan untuk menyederhanakan data dengan cara memberikan symbol angka atau huruf pada setiap jawaban.

Coding juga menunjukkan proses klarifikasi jawaban responden berdasarkan jenis data penelitian yang telah terkumpul sehingga dapat dinamakan scoring. Manfaat pembuatan coding adalah mempermudah peneliti dalam proses analisis data dan mempermudah penyimpanan data dalam jumlah besar.

Pengkodean dalam penelitian ini merubah data dalam bentuk huruf menjadi angka (bilangan) dan pengkodean yang digunakan sesuai dengan skor yang telah dibahas pada angket diatas.

c. Tabulasi Data

Tabulasi merupakan proses memasukkan data yang sudah dikelompokkan dalam tabel-tabel yang mudah dipahami. Melalui tabulasi, data lapangan terlihat lebih ringkas dan dapat dibaca dengan mudah.

Setelah data terkumpul akan ditabulasi dalam bentuk tabel yang membuat informasi dari data diantaranya; pemetaan karakteristik responden, pemetaan jawaban dari responden, dan pada masing-masing item diberi skor agar nantinya dapat diproses dalam bentuk angka dan akan disesuaikan dengan teknik analisis yang akan digunakan.

2. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul.⁶² Teknik yang digunakan dalam menganalisis data dalam penelitian ini adalah dengan menganalisis data angket yang diberikan kepada responden.

Data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif, sebab alat analisis menggunakan model statistic deskriptif dan hasil analisisnya

⁶² Sugiono, *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R dan D*, (CV.Alfabeta,bandung 2009), hal. 207

disajikan dalam bentuk angka dan dijelaskan dalam suatu uraian.⁶³ Untuk mengetahui tanggapan responden maka di analisis data dengan menggunakan rata-rata keseluruhan skor yang telah dibuat dengan model skala likert.

Untuk menentukan tanggapan responden dihitung melalui angket yang dianalisis dengan menggunakan persentase. Persentase dari setiap tanggapan responden dihitung dengan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan:

P : Angka persentase

F : Frekuensi jumlah pernyataan responden tiap aspek yang muncul

N : Jumlah keseluruhan responden

100 : Nilai konstan

Tanggapan responden dikatakan efektif jika jawaban responden terhadap pernyataan positif untuk setiap aspek yang ditanggapi.

Tahap dari analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Uji Coba Instrumen Penelitian

Uji coba instrumen penelitian yang dipilih adalah Masyarakat Kecamatan Darussalam, karena memiliki karakteristik yang sama dengan

⁶³ Hasan Iqbal, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal. 120.

objek penelitian. Tujuannya untuk mengukur valid tidaknya angket yang akan digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

1. Uji Validitas

Tiap penelitian metode angket harus dilakukan uji validitas, tujuannya untuk mengukur ketetapan (valid) instrumen yang digunakan. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan Statistical Product and Service Solutions (SPSS). Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item yang menjadi penentuan layak tidaknya item pertanyaan yang digunakan.

Uji validitas dengan korelasi Pearson yaitu dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor totalnya. Skor total adalah penjumlahan seluruh item pada satu variabel.

Kemudian pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika nilai positif dan r hitung = r tabel maka item dapat dinyatakan valid, jika r hitung < r tabel maka item dinyatakan tidak valid. Untuk mengetahui validitas instrument pada penelitian ini, digunakan program SPSS 22 for Windows, dengan rumus product moment sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{(N)(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{(n)(\sum x^2) - (\sum x)^2\} \{(N)(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

R_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

X : Nilai masing-masing item

Y : Nilai total

ΣXY : Jumlah perkalian antara variabel X dan Y

ΣX^2 : Jumlah kuadrat variabel X

ΣY^2 : Jumlah kuadrat variabel Y

N : Jumlah responden.⁶⁴

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ Maka instrumen atau item-item pertayaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid,) dan sebaliknya.

2. Uji Reliabilitas

Hasil uji lihat di Tabel reliability Statistics pada kolom Cronbach's Alpha dan bandingkan dengan nilai r. Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test-retest (stability), equivalent, dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu.⁶⁵

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan, bila alat pengukur tersebut digunakan dua kali, untuk mengukur gejala yang

⁶⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), Hal 274

⁶⁵ Ibid hal. 130

sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten. Untuk menguji reliabilitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Cronbach alpha adalah koefisien alpha dikembangkan oleh Cronbach sebagai ukuran umum dari konsisten internal sekala multi item.⁶⁶ Angka cronbash alpha pada kisaran 0.70 adalah dapat diterima, diatas 0.80 baik. Koefisien reliabilitas yang dihasilkan kemudian dilihat nilainya.

Agar angket yang digunakan benar-benar dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data maka perlu dilakukan Uji Reliabilitas (keandalan). Dasar pengambilan keputusan jika nilai $\alpha > r_{\text{tabel}}$ Maka angket dinyatakan reliabel. Jika nilai $\alpha > 0,60$ artinya reliabilitas mencukupi (sufficient rellability), sementara jika $\alpha > 0,80$ memiliki reliabilitas yang tinggi, sedangkan jika nilai α 0,40 – 0,60 maka reliabilitas agak rendah, jika nilai $\alpha < 0,40$ maka reliabilitas rendah.

Variabel yang memiliki koefisien reliabilitas negatif atau lebih kecil dari nilai pada tabel perlu direvisi karena memiliki tingkat reliabilitas yang rendah.⁶⁷

Uji reabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik Alfa Cronbach dilakukan untuk jenis data interval/ essay. Rumus koefisien reabilitas Alfa Cronbach:

⁶⁶ Cronbach, L. J, Coefficient Alpha and Internal structure of test, (Psychometrika, 1951), hal. 297-334

⁶⁷ Santoso, S, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, (Jakarta: Penerbit PT. Elex Media Komputindo Gramedia, 2000), hal. 264

$$r_i = \frac{k}{k-1} - \left\{ \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right\}$$

Keterangan:

r_i : Reliabilitas instrument

K : Banyaknya butir pertanyaan atau banyak soal

$\sum \sigma_i^2$: Jumlah varian butir pertanyaan

$\sigma^2 t$: Varians total⁶⁸

Perhitungan Uji reliabilitas skala dalam penelitian ini dihitung menggunakan Statistical Product and Service Solutions (SPSS). Dan interpretasi nilai seperti tabel dibawah ini:

Tabel 3.6: Interpretasi Reliabilitas Instrumen

Besar Nilai r	Interpretasi
0,80 – 1	Tinggi
0,60 – 0,80	Cukup
0,40 – 0,60	Agak rendah
0,20 – 0,40	Rendah
0,00 – 0,20	Sangat Rendah

3. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Interpretasi

Analisis kepuasan masyarakat dalam penelitian ini didasarkan pada “Permenpan Rb Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan

⁶⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*....., hal. 238.

Survei Kepuasan Masyarakat”. Terdapat 9 unsur yang dikaji perhitungan Kepuasan Masyarakat, Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:⁶⁹

$$\text{Bobot nilai rata – rata ketimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan : X = Jumlah unsur yang disurvei

N = Bobot nilai per unsur

Guna memperoleh nilai IKM menggunakan rumus :

$$SKM = \frac{\text{Total dari persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka, diperoleh nilai rata-rata tertimbang per unsur. Sedangkan nilai indeks gabungan untuk setiap unit pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama dan hasil tersebut merupakan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar.

⁶⁹ Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, *Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, BAB V Langkah-langkah Pengolahan Data*. Hal 18-19

Tabel 3.7 : Nilai Persepsi dan Interval IKM

BOBOT NILAI		NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	NILAI INTERVAL IKM	SKALA RENTANG SCORE JAWABAN RESPONDEN	KATEGORI	
					PELAYANAN	KEPUASAN
1	E	20.00 – 36.00	1.00 – 1.80	100.00 – 179.99	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Puas
2	D	36.01 – 52.00	1.81 – 2.60	180.00 – 259.99	Tidak Setuju	Tidak Puas
3	C	52.01 – 68.00	2.61 – 3.40	260.00 – 339.99	Kurang Setuju	Kurang Puas
4	B	68.01 – 84.00	3.41 – 4.20	340.00 – 419.99	Setuju	Puas
5	A	84.01 – 100.00	4.21 – 5.00	420.00 – 499.99	Sangat Setuju	Sangat Puas

Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka, diperoleh nilai rata-rata tertimbang per unsur. Sedangkan nilai indeks gabungan untuk setiap unit pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama dan hasil tersebut merupakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS).

4. Analisis Kuadran

Analisis kuadran digunakan untuk menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (importance) dari masyarakat Kecamatan Darussalam dan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Darussalam untuk setiap kuesioner dengan rumus:

$$Tki = \frac{\sum xi}{\sum yi} \times 100\%$$

Keterangan :

\bar{x}_i : Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja

\bar{y}_i : Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan

n : jumlah responden

Setelah diperoleh nilai bobot dari setiap unsur kemudian nilai tersebut diplotkan kedalam kuadran cartesius dengan menggunakan program Statistical Product and Service Solutions (SPSS 20) Sebagai dasar pengambilan kesimpulan.

5. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan Merupakan hasil akhir dari penelitian, data yang berbentuk angka akan penulis jelaskan dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh deskripsi dan penjelasan dari hasil penelitian Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar.

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS)

Puskesmas Darussalam Kabupaten Aceh Besar yang berada dibawah Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Besar pada tahun 2019 telah melaksanakan kegiatan pembangunan kesehatan sesuai dengan perencanaan kegiatan (POA) yang telah dibuat pada awal tahun 2019. Berbagai program yang tercantum dalam POA telah dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kegiatan pelayanan kesehatan dapat terlaksana dengan baik oleh karena pemerintah pusat dan pemerintah provinsi turut menunjang dengan berbagai program prabayar seperti JKN, Bantuan Operasional Kesehatan (BOK) dan dana operasional rutin yang berasal dari APBK. Dengan adanya jaminan kesehatan ini seluruh pelayanan kesehatan bagi masyarakat diberikan cuma-cuma baik itu pelayanan prima, sekunder maupun tersier.⁷⁰

Puskesmas Darussalam senantiasa berusaha agar derajat kesehatan masyarakat meningkat setiap tahun. Pada tahun 2010 telah ditetapkan Qanun Kabupaten Aceh Besar tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan. SPM ini menjadi dasar pijakan bagi upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Darussalam.

⁷⁰ Dinas Kesehatan Kota Jantho, *Profil Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar Tahun 2020*. Hal. 01

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 31 Tahun 2010 tentang Rencana Strategis Kementerian kesehatan 2010-2014, menetapkan visi dan misi Pembangunan Kesehatan adalah sebagai berikut:⁷¹

a. Visi

Masyarakat yang sehat dan mandiri serta berkeadilan.

b. Misi

Adapun untuk mewujudkan visi di atas maka Kemenkes menetapkan Misi Kesehatan Yakni:

1. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, melalui pemberdayaan masyarakat, termasuk swasta dan masyarakat madani.
2. Melindungi kesehatan masyarakat dengan menjamin tersedianya upaya kesehatan yang paripurna, merata bermutu dan berkeadilan.
3. Menjamin ketersediaan dan pemerataan sumber daya kesehatan.
4. Menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik.

2. Gambaran Geografi Wilayah Kerja Puskesmas Darussalam

Secara administrasi Puskesmas Darussalam merupakan salah satu Puskesmas yang berada dalam wilayah Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh.

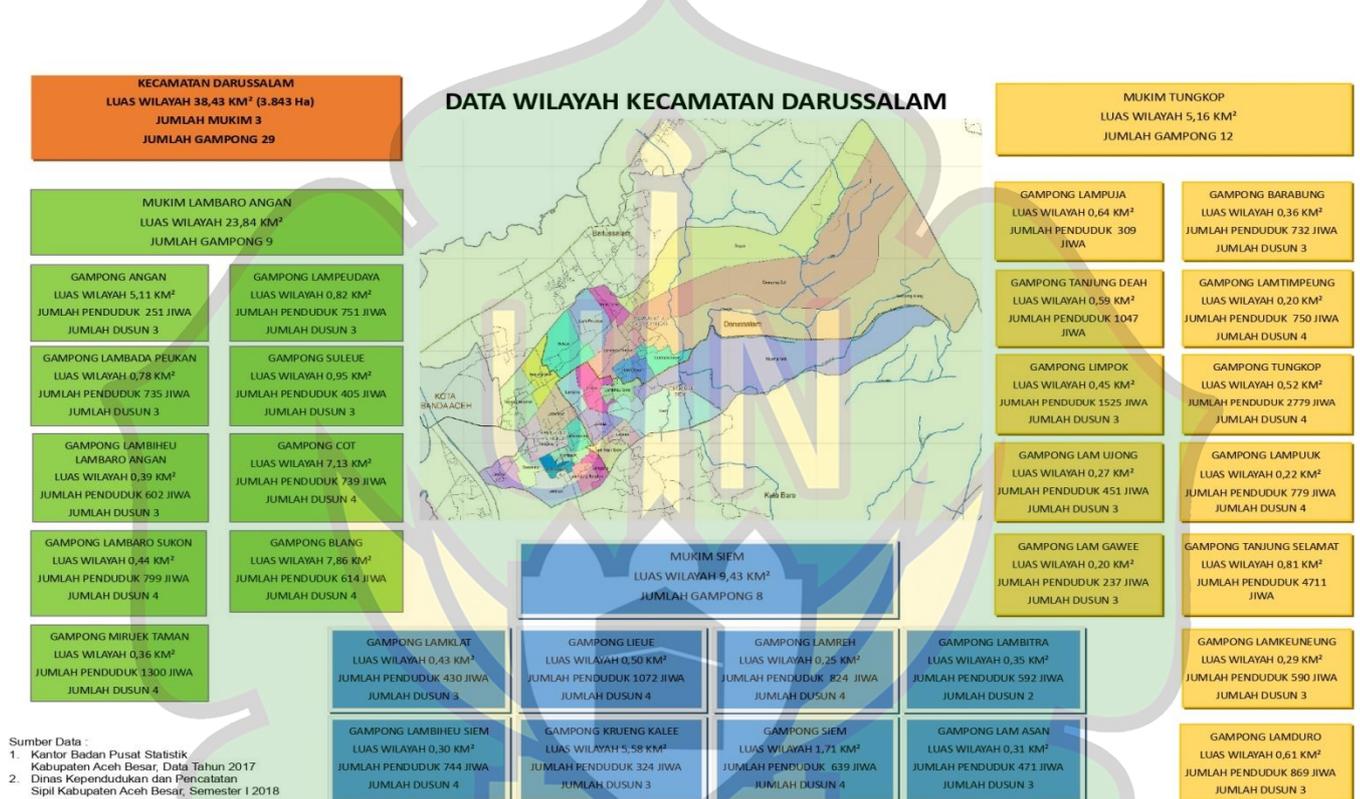
Puskesmas Darussalam merupakan salah satu puskesmas yang ada di kabupaten Aceh Besar yang terletak di sebelah Timur Kota Banda Aceh, dengan jarak ke pusat kota provinsi Aceh ±15 km dan jarak ke ibukota kabupaten ±60,2 km. Puskesmas Darussalam terletak pada 5,20° – 5,03 °

⁷¹ Dinas Kesehatan Kota Jantho, *Profil Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar Tahun 2020*. Hal. 02

Lintang Utara dan 95,02° – 95,03° Bujur Timur. Dengan luas wilayah 3. 843

Ha.⁷²

Gambar 4.1 Denah wilayah kerja Puskesmas Kecamatan Darussalam



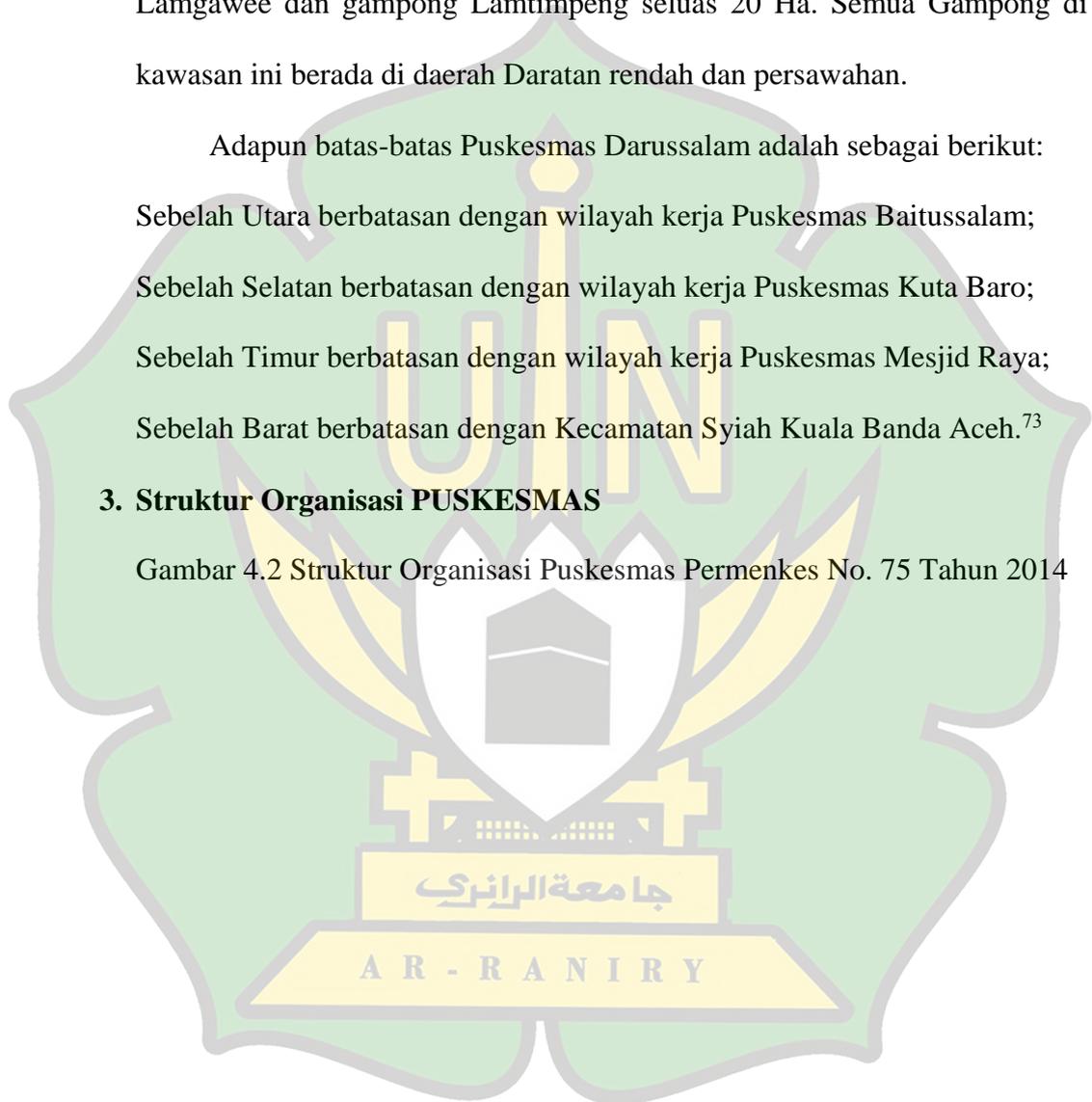
Sumber: data primer yang diolah diperoleh pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar.

Luas wilayah kerja Puskesmas Darussalam mencakup 3.843 Ha yang dibagi atas 3 Mukim dan 29 Gampong. Desa terluas adalah gampong Blang luas wilayah 786 Ha, sedangkan desa yang paling kecil adalah gampong Lamgawee dan gampong Lamtimpeng seluas 20 Ha. Semua Gampong di kawasan ini berada di daerah Daratan rendah dan persawahan.

Adapun batas-batas Puskesmas Darussalam adalah sebagai berikut:
Sebelah Utara berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Baitussalam;
Sebelah Selatan berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Kuta Baro;
Sebelah Timur berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Mesjid Raya;
Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Syiah Kuala Banda Aceh.⁷³

3. Struktur Organisasi PUSKESMAS

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Puskesmas Permenkes No. 75 Tahun 2014



⁷³ Dinas Kesehatan Kota Jantho, *Profil Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar Tahun 2020*. Hal. 05

4. Pelayanan Puskesmas

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 pasal 1 ayat 2 tentang 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, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.⁷⁴

Puskemas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) atau Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas layanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Keberadaan puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Melalui adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan

⁷⁴ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 Tahun 2014, Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, BAB I Ketentuan Umum.

pelayanan kesehatan yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau. Puskesmas berfungsi sebagai:⁷⁵

- a. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan;
- b. Puskesmas pemberdayaan keluarga dan masyarakat; dan
- c. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan).⁷⁶

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri.

B. Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, masyarakat yang dibawah unit kerja Puskesmas Darussalam terdiri dari 29 Gampong. Adapun jumlah kunjungan pasein/masyarakat yang berobat di Puskesmas Darussalam pada bulan Januari 2021–Juli 2022 berjumlah 18784 kunjungan.

⁷⁵ Nor Sanah, *Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser*, Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol. 5, No. 1, 2017. Hal 305-314. <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/>. (diakses pada tanggal 29 Desember 2022)

⁷⁶ Hetty Ismainar, *Administrasi Kesehatan Masyarakat*, (Jogjakarta: Deepublish), 2013. Hal. 37

Tabel 4.1 Jumlah Pesein yang berobat di Puskesmas Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar pada Januari 2021-Juli 2022

No	Bulan Pada Tahun 2021-2022			JUMLAH
		Perempuan	Laki-laki	
1	Januari	668	339	1007
2	Februari	580	314	894
3	Maret	735	420	1155
4	April	581	300	881
5	Mei	473	306	779
6	Juni	640	306	946
7	Juli	513	375	888
8	Agustus	611	380	991
9	September	630	350	980
10	Oktober	555	313	868
11	November	617	377	994
12	Desember	741	354	1095
13	Januari	764	377	1141
14	Februari	626	328	954
15	Maret	796	399	1195
16	April	538	357	895
17	Mei	627	340	967
18	Juni	753	411	1164
19	Juli	652	338	990
JUMLAH		12100	6684	18784

Sumber: data primer yang diolah tahun 2022

Pada Tabel 4.1 diatas menunjukkan jumlah populasi dari bulan Januari 2021 sampai dengan Juli 2022 sebanyak 18784 yang berkunjung/berobat di Puskesmas Darussalam.

Penetapan pengambilan sampel dalam pelitian ini terdiri dari beberapa desa di wilayah kerja Puskesmas Darussalam, berdasarkan populasi yang

diatas maka sampel yang telah ditetapkan berdasarkan simple random sampling dengan rumus slovin sebanyak 106 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Tabel 4.2 Sampel kunjungan Puskesmas Darussalam berdasarkan jumlah Gampong di Kecamatan Darussalam

No	Gampong	Sampel
1	Lampuja	1
2	Lam Ujong	1
3	Lam Gawee	2
4	Lam Asan	4
5	Lamreh	4
6	Siem	10
7	Krueng Kalee	2
8	Lambaro Sukon	9
9	Lambhieu Lambaro Angan	2
10	Lambhieu Siem	5
11	Lam Klat	2
12	Lam Keuneung	2
13	Lampuuk	3
14	Lamtimpeng	2
15	Limpok	2
16	Barabung	2
17	Tungkob	2
18	Lamduro	2
19	Lambitra	2
20	Li-Eue	5
21	Lambada Peukan	5
22	Blang	10
23	Cot	3
24	Angan	2
25	Miruek Taman	10
26	Lampeudaya	3

27	Suleue	2
28	Tanjong Deah	4
29	Tanjong Selamat	3
SLOVIN		106

Sumber: data primer yang diolah tahun 2022

1. Karakteristik Responden

Pada Penelitian ini peneliti mengambil responden sebanyak 106 orang yang kemudian dikelompokkan menurut Jenis Kelamin, Usia, Status Perkawinan, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan Sekarang, Pendapatan Perbulan dan Jangka Waktu Berobat ke Puskesmas.

a. Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada table berikut ini:

Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Liaki-Laki	30	28.3	28.3	28.3
	Perempuan	76	71.7	71.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 23

Berdasarkan karakteristik Jenis Kelamin pada tabel tersebut terlihat bahwa dari 106 responden, Sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu 76 orang dan 30 orang berjenis kelamin laki-laki.

Oleh karena itu, dari data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dapat disimpulkan bahwa responden yang berjenis kelamin

perempuan merupakan responden yang paling dominan dalam penelitian ini, sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki merupakan responden yang paling sedikit dalam penelitian ini. Untuk melihat perbandingan dapat dilihat pada diagram 4.3. dibawah ini.

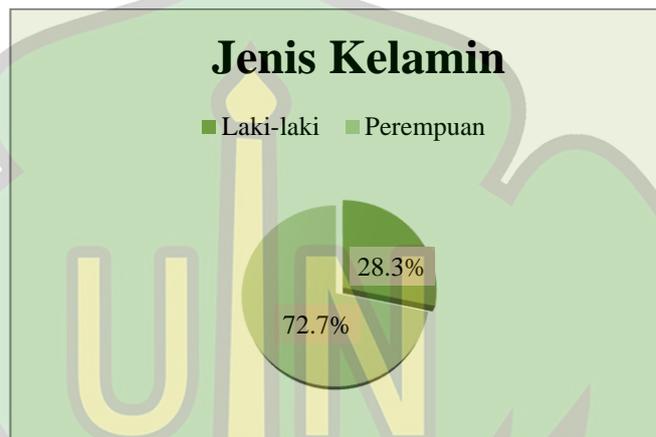


Diagram 4.1 Jenis Kelamin

b. Usia

Responden berdasarkan usia atau umur dapat ditunjukkan pada table berikut ini:

Tabel 4.4 Usia Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12 - 19	15	14.2	14.2
	20 - 30	19	17.9	32.1
	31 - 40	19	17.9	50.0
	41 - 46	15	14.2	64.2
	47 - 53	17	16.0	80.2
	> 54	21	19.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 23

Berdasarkan karakteristik Usia pada tabel diatas, dari 106 responden dikelompokkan kedalam beberapa kelompok umur, pertama (12 – 19) terdapat 15 orang, kedua (20 – 30) sebanyak 19 orang, ketiga (31 – 40) sebanyak 19 orang, keempat (41 – 46) sebanyak 15 orang, kelima (47 – 53) sebanyak 17 orang, dan keenam (≥ 54) sebanyak 21 orang. Perbandingan dapat dilihat pada diagram 4.4. dibawah ini.

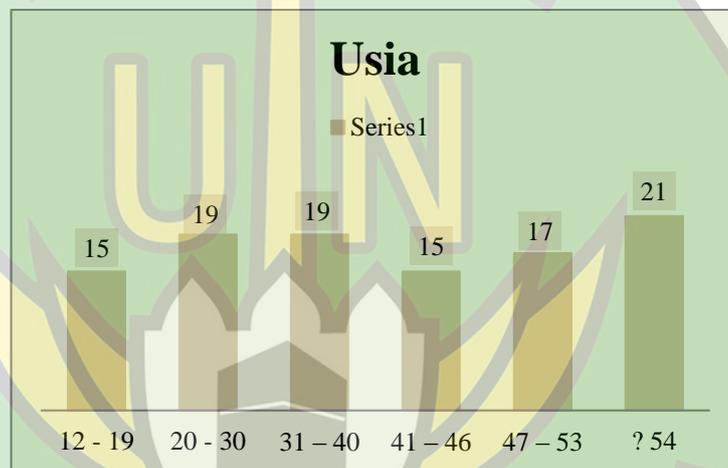


Diagram 4.1 Usia

c. Status Perkawinan

Responden berdasarkan Status Perkawinan dapat ditunjukkan pada table berikut ini:

Tabel 4.5 Status Perkawinan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum Menikah	30	28.3	28.3	28.3
	Sudah Menikah	64	60.4	60.4	88.7
	Janda/duda	12	11.3	11.3	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 23

Hasil Pengelohan data mengenai karakteristik responden berdasarkan status perkawinan, dari 106 responden dikelompokkan dalam beberapa kategori. Belum Menikah terdapat 30 orang atau 28.3% dan Sudah Menikah terdapat 64 orang atau 60.4% serta yang Janda/duda terdapat 12 orang atau 11.3%. Perbandingan dapat dilihat pada diagram 4.5. dibawah ini.

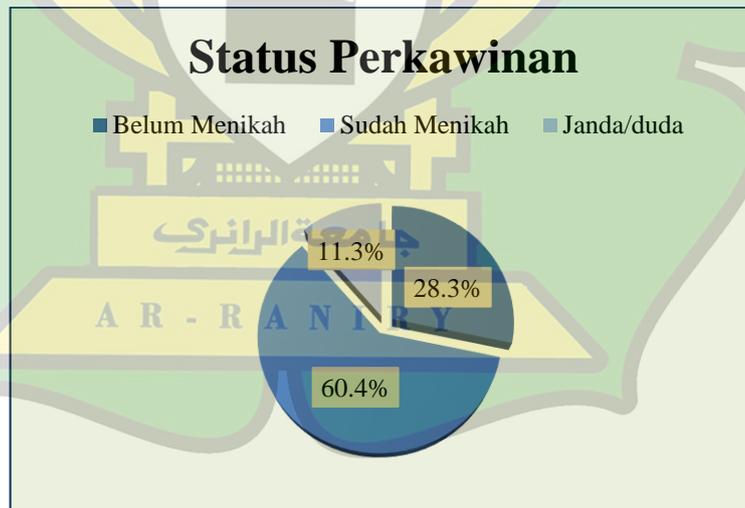


Diagram 4.3 Status Perkawinan Responden

d. Pendidikan Terakhir

Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir dapat ditunjukkan pada table berikut ini:

Tabel 4.6 Pendidikan Terakhir Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD/MI	26	24.5	24.5	24.5
	SMP/MTs	26	24.5	24.5	49.1
	SMA/MA	37	34.9	34.9	84.0
	D III	2	1.9	1.9	85.8
	S I	14	13.2	13.2	99.1
	S III	1	.9	.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 23

Berdasarkan tabel diatas karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir dari 106 responden dikelompokkan dalam beberapa kategori pertama SD/MI terdapat 26 orang atau 24.5%, kedua SMP/MTs terdapat 26 orang atau 24.5%, ketiga SMA/MA terdapat 37 orang atau 34.9%, keempat D III terdapat 2 orang atau 1.9%, kelima S I terdapat 14 orang atau 13.2% dan keenam S III terdapat 1 orang .9%. Perbandingan dapat dilihat pada diagram 4.6. dibawah ini.

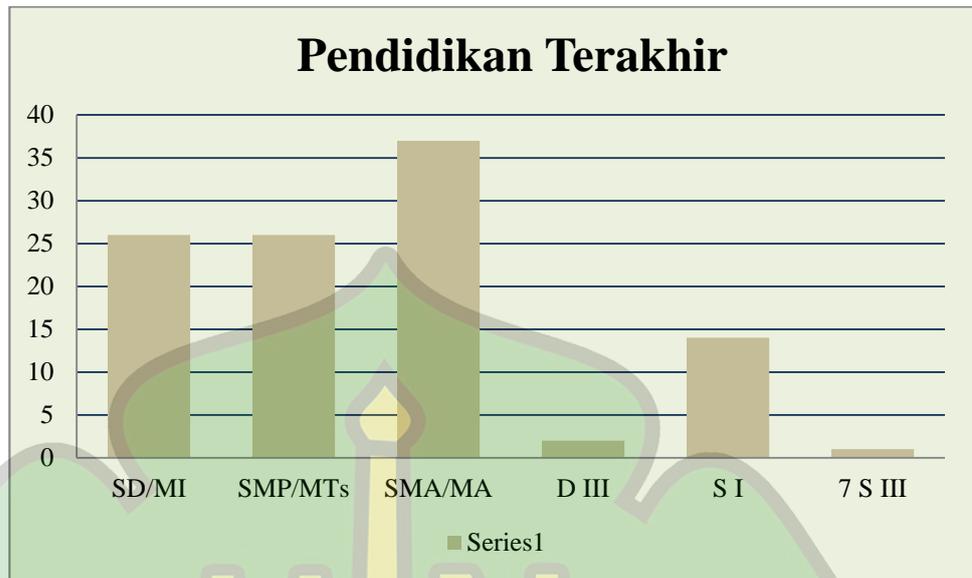


Diagram 4.4 Pendidikan Terakhir Responden

e. Pekerjaan Sekarang

Responden berdasarkan Pekerjaan Sekarang dapat ditunjukkan pada table berikut ini:

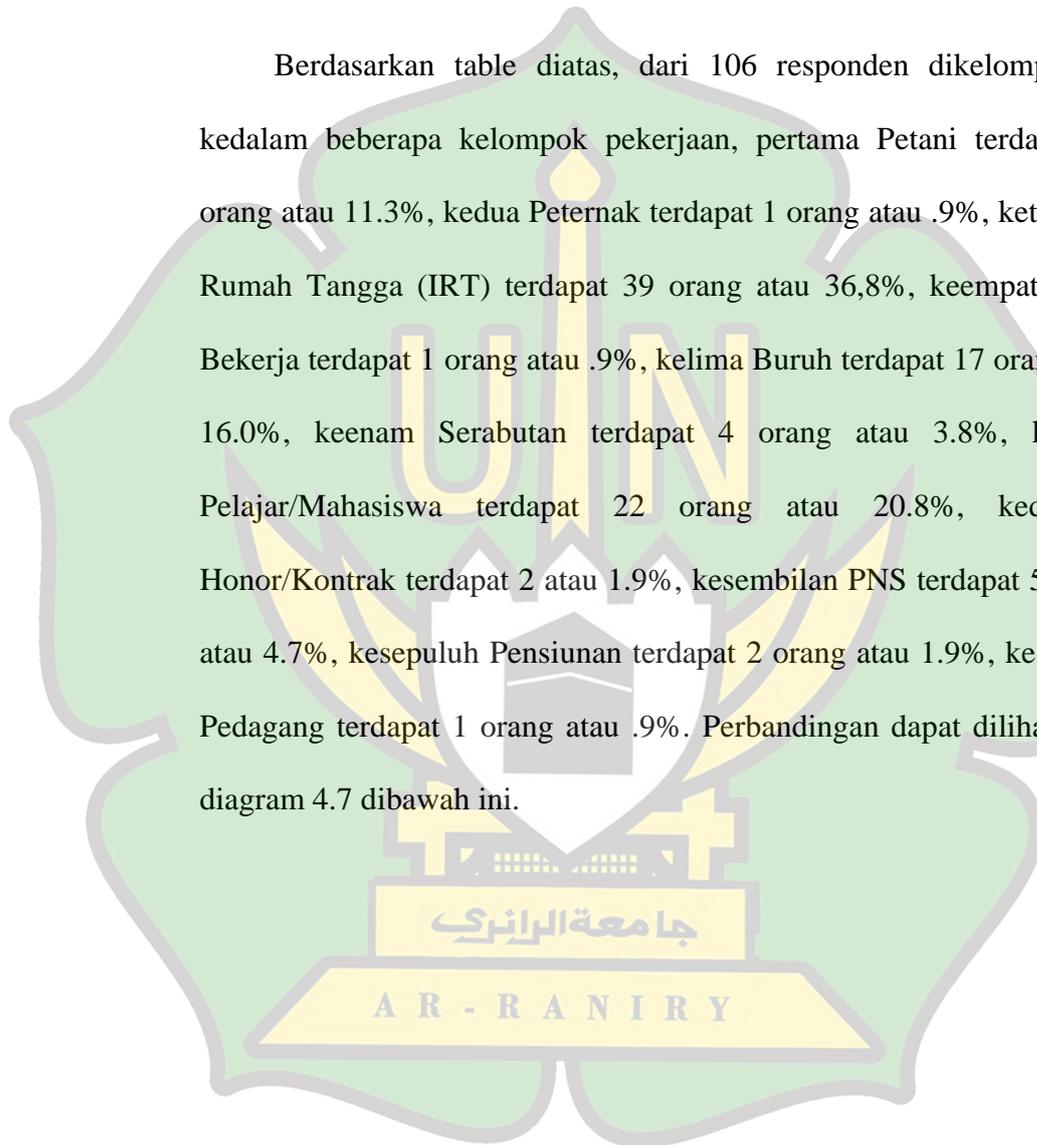
Tabel 4.7 Pekerjaan Sekarang Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Petani	12	11.3	11.3	11.3
	Peternak	1	.9	.9	12.3
	Ibu Rumah Tangga (IRT)	39	36.8	36.8	49.1
	Tidak Bekerja	1	.9	.9	50.0
	Buruh	17	16.0	16.0	66.0
	Serabutan	4	3.8	3.8	69.8
	Pelajar/Mahasiswa	22	20.8	20.8	90.6
	Honor/Kontrak	2	1.9	1.9	92.5
	PNS	5	4.7	4.7	97.2

	Pensiunan	2	1.9	1.9	99.1
	Pedagang	1	.9	.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 23

Berdasarkan table diatas, dari 106 responden dikelompokkan kedalam beberapa kelompok pekerjaan, pertama Petani terdapat 12 orang atau 11.3%, kedua Peternak terdapat 1 orang atau .9%, ketiga Ibu Rumah Tangga (IRT) terdapat 39 orang atau 36,8%, keempat Tidak Bekerja terdapat 1 orang atau .9%, kelima Buruh terdapat 17 orang atau 16.0%, keenam Serabutan terdapat 4 orang atau 3.8%, ketujuh Pelajar/Mahasiswa terdapat 22 orang atau 20.8%, kedelapan Honor/Kontrak terdapat 2 atau 1.9%, kesembilan PNS terdapat 5 orang atau 4.7%, kesepuluh Pensiunan terdapat 2 orang atau 1.9%, kesebelas Pedagang terdapat 1 orang atau .9%. Perbandingan dapat dilihat pada diagram 4.7 dibawah ini.



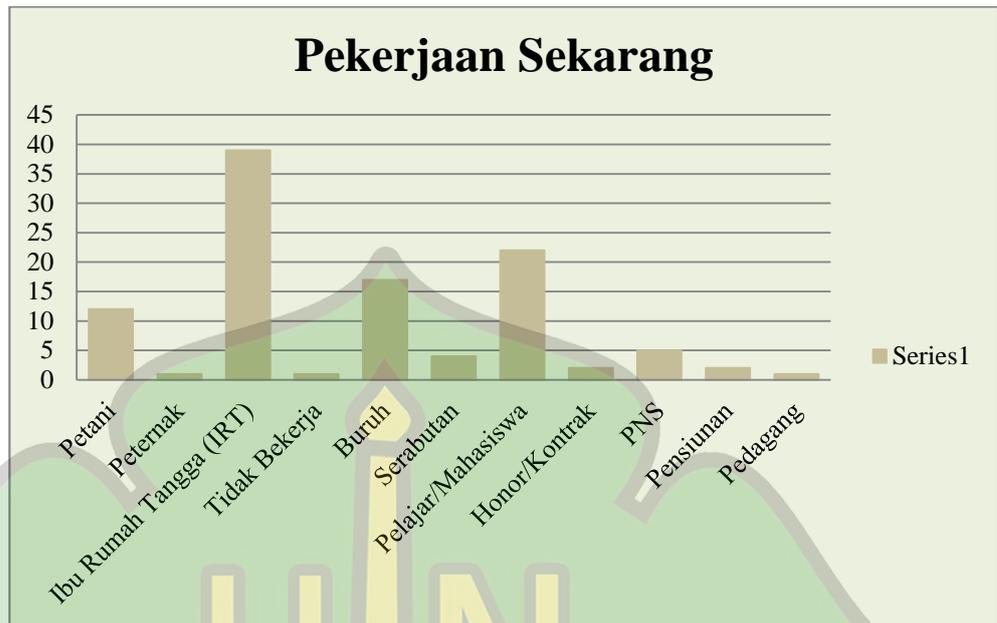


Diagram 4. 5 Pekerjaan Sekarang Responden

f. Pendapatan Perbulan

Responden berdasarkan Pekerjaan Sekarang dapat ditunjukkan pada table berikut ini:

Tabel 4.8 Pendapatan Perbulan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Dari Rp.499.999,-	60	56.6	56.6
	Rp.500.000,- s/d Rp.749.999,-	9	8.5	65.1
	Rp.750.000,- s/d Rp. 999.000,-	10	9.4	74.5
	Rp. 1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	10	9.4	84.0
	Rp. 1.500.000,- s/d Rp.2.000.000,-	10	9.4	93.4

Lebih Dari Rp. 2.000.000,-	7	6.6	6.6	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah dengan menggunakan spss 23

Berdasarkan table diatas, dari 106 responden dikelompokkan beberapa kelompok pendapatan perbulan, pertama (Kurang Dari Rp.499.999,-) terdapat 60 orang atau 56.6%, kedua (Rp.500.000,- s/d Rp.749.999,-) terdapat 9 orang atau 8.5%, ketiga (Rp.750.000,- s/d Rp. 999.000,-) terdapat 10 orang atau 9.4%, keempat (Rp. 1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-) terdapat 10 orang atau 9.4 %, kelima (Rp. 1.500.000,- s/d Rp.2.000.000,-) terdapat 10 orang atau 9.4%, keenam (Lebih Dari Rp. 2.000.000,-) terdapat 7 orang atau 6.6%. Perbandingan dapat dilihat pada diagram 4.8. dibawah ini.



Diagram 4.6 Pendapatan Perbulan Responden

g. Jangka Waktu Berobat di Puskesmas

Responden berdasarkan Pekerjaan Sekarang dapat ditunjukkan pada table berikut ini:

Tabel 4.9 Jangka Waktu Berobat Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Minggu Sekali	15	14.2	14.2	14.2
	1 Bulan Sekali	37	34.9	34.9	49.1
	3 Bulan Sekali	36	34.0	34.0	83.0
	6 Bulan Sekali	18	17.0	17.0	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang diolah menggunakan spss versi 23

Berdasarkan tabel diatas, jangka waktu berobat responden tersebut menunjukkan bahwa, karakteristik jumlah kunjungan yang pertama (1 Minggu Sekali) sebanyak 15 orang, kedua (1 Bulan Sekali) sebanyak 37 orang, ketiga (3 bulan sekali) sebanyak 36 orang dan keempat (6 Bulan Sekali) sebanyak 18 orang. Perbandingan dapat dilihat pada diagram 4.9. dibawah ini.

AR - R A N I R Y

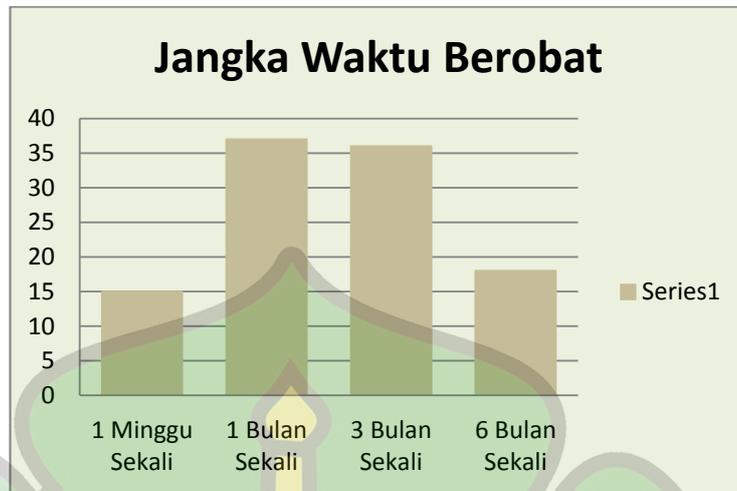


Diagram 4.7 Jangka Waktu Berobat Responden

C. Tanggapan Responden dan Uji Skala Likert Kenyataan dan Harapan

1. Tanggapan Responden Terhadap Kenyataan

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disimpulkan pada masyarakat yang mendapatkan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), maka penelitian akan menganalisis Kepuasan masyarakat dari hasil kuesioner sebagai berikut.

NO	KEPUASAN MASYARAKAT	STS		TS		KS		S		SS		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Persyaratan	–	–	–	–	8	7.5	80	75.5	18	17.0	106	100.0
2	Sistem/Prosedur	–	–	1	.9	4	3.8	84	79.2	17	16.0	106	100.0
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	4	3.8	36	34.0	52	49.1	14	13.2	–	–	106	100.0
4	Biaya/Tarif	–	–	–	–	2	1.9	31	29.2	73	6.9	106	100.0
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	6	5.7	56	52.8	37	34.9	5	4.7	2	1.9	106	100.0

6	Kompetensi Pelaksana	8	7.5	58	54.7	32	30.2	6	5.7	2	1.9	106	100.0
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	–	–	2	1.9	3	2.8	83	78.3	18	17.0	106	100.0
8	Penanganan Pengaduan	6	5.7	46	43.4	48	45.3	4	3.8	2	1.9	106	100.0
9	Sarana dan Prasarana	4	3.8	35	33.0	54	50.9	10	9.4	3	2.8	106	100.0

Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan

Tabel diatas hasil jawaban responden terhadap kenyataan pelayanan dapat dideskripsikan bahwa indikator persyaratan, system/prosedur, waktu penyelesaian pelayanan, biaya/tariff, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana pelayanan, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana. Adapun jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS) sebesar 3.11%, hasil dari penjumlahan sangat tidak setuju (STS) yaitu $(4 + 6 + 8 + 6 + 4 = 28 : 9 = 3.11\%)$, jawaban responden pada kategori tidak setuju (TS) sebesar 26%, hasil dari penjumlahan tidak setuju (TS) yaitu $(1 + 36 + 56 + 58 + 2 + 46 + 35 = 234 : 9 = 26\%)$, jawaban responden pada kategori kurang setuju (KS) sebesar 26.66%, hasil dari penjumlahan kurang setuju (KS) yaitu $(8 + 4 + 52 + 2 + 37 + 32 + 3 + 48 + 54 = 240 : 9 = 26.66\%)$, jawaban responden pada kategori setuju (S) sebesar 35.22%, hasil dari penjumlahan setuju (S) yaitu $(80 + 84 + 14 + 31 + 5 + 6 + 83 + 4 + 10 = 317 : 9 = 35.22\%)$, jawaban responden pada kategori sangat setuju (SS) sebesar 15%, hasil dari penjumlahan sangat setuju (SS) yaitu $(18 + 17 + 73 + 2 + 2 + 18 + 2 + 3 = 135 : 9 = 15\%)$.

Adapun jawaban responden yang terendah adalah kategori sangat tidak setuju, kemudian kategori sangat setuju, selanjutnya kategori tidak setuju dan kurang setuju, jawaban responden tertinggi adalah kategori setuju. Maka berdasarkan data disimpulkan beberapa pendapat responden terdapat indikator variable kenyataan dibawah ini:

- 1) **Persyaratan** bagi pasien yang berkunjung terdiri dari Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu BPJS Kesehatan.

Tabel 4. 11 Persyaratan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	8	7.5	7.5	7.5
	Setuju	80	75.5	75.5	83.0
	Sangat Setuju	18	17.0	17.0	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang diolah menggunakan spss versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan **“Persyaratan”** bagi pasein yang berkunjung ke Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) terdiri dari Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Pendududuk (KTP) dan Kartu BPJS Kesehatan. Responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 0 atau tidak ada yang memilih, Tidak Setuju 0 atau tidak ada yang memilih, Kurang Setuju 8 orang atau 7.5%, Setuju 80 orang atau 75.5%, dan Sangat Setuju 18 orang atau 17.0%. Maka dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat

Terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Pukesmas), setuju dengan pernyataan “**Persyaratan**” bagi pasein yang berkunjung terdiri dari Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu BPJS Kesehatan. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 75.5% responden setuju dengan pernyataan tersebut, untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram 4.11.

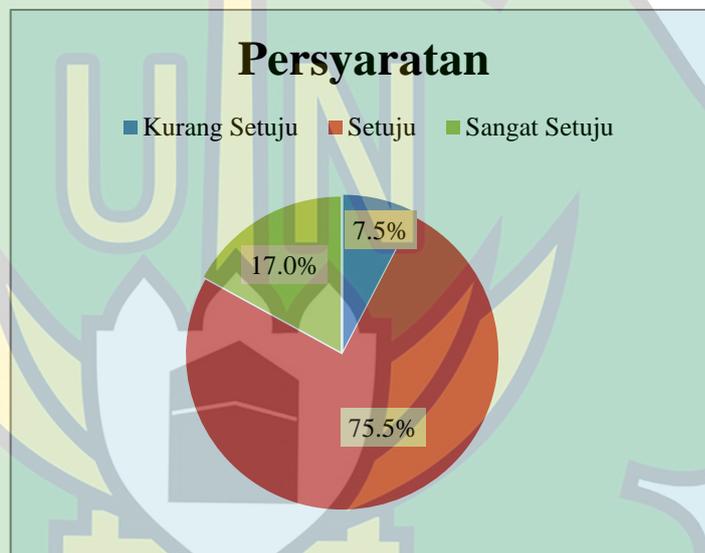


Diagram 4.8 Persyaratan

2) **Sistem/Prosedur** sesuai dengan ketentuan puskesmas

Tabel 4.12 Sistem/Prosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Kurang Setuju	4	3.8	3.8	4.7
	Setuju	84	79.2	79.2	84.0
	Sangat Setuju	17	16.0	16.0	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang diolah menggunakan spss versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “**Sistem/Prosedur** sesuai ketentuan puskesmas”. Responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 1 Orang atau .9%, Tidak Setuju 0 atau tidak ada yang memilih, Kurang Setuju 4 orang atau 3.8%, Setuju 84 Orang atau 79.2%, Sangat Setuju 17 orang atau 16.0%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pusat kesehatan Masyarakat (Pukesmas) , setuju dengan pernyataan “**Sistem/Prosedur** sesuai dengan ketentuan puskesmas” karena jawaban responden yang tinggi adalah 79.2% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram. 4.12.

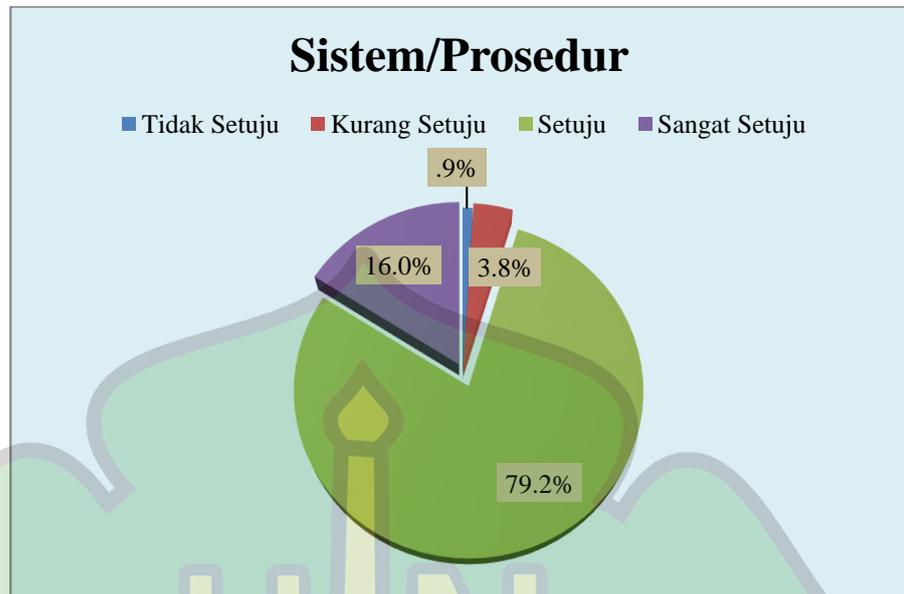


Diagram 4.9 Sistem/Prosedur

3) Waktu Penyelesaian Pelayanan pascin tidak ditangani dengan cepat

Tabel 4.13 Waktu Penyelesaian Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	3.8	3.8	3.8
	Tidak Setuju	36	34.0	34.0	37.7
	Kurang Setuju	52	49.1	49.1	86.8
	Setuju	14	13.2	13.2	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang diolah menggunakan spss versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat diskripsikan bahwa pernyataan **“Waktu Penyelesaian Pelayanan tidak pascin tidak ditangani dengan cepat”**. Responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 4 orang

atau 3.8%, Tidak Setuju 36 Orang atau 34.0%, Kurang Setuju 52 orang atau 49.1%, Setuju 14 orang atau 13.2%, dan Sangat Setuju 0 atau tidak ada yang memilih. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Kurang Setuju dengan pernyataan “**Waktu Penyelesaian Pelayanan** pasien tidak ditangani dengan cepat” karena jawaban responden yang tertinggi 49.1% responden Kurang Setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Diagram 4.13.

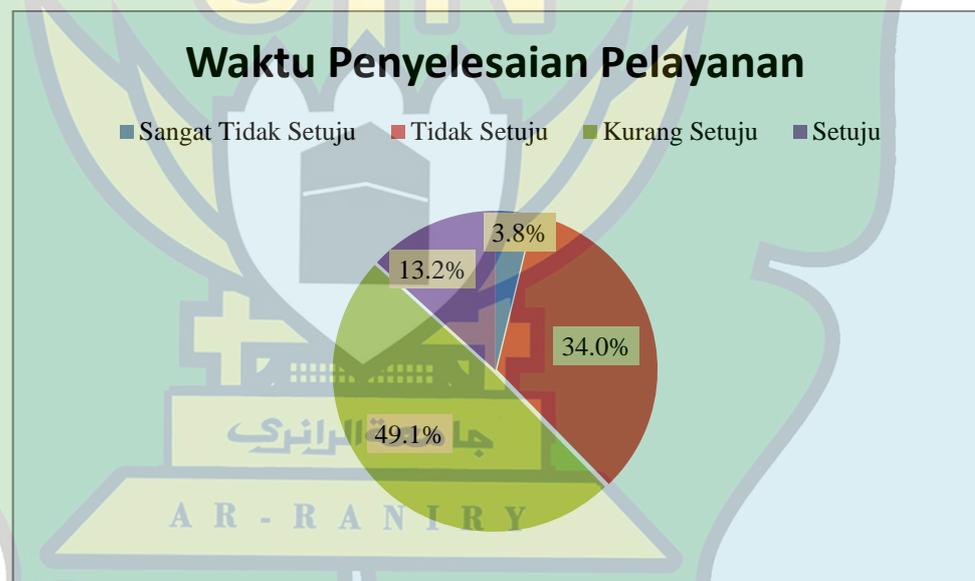


Diagram 4.10 Waktu Penyelesaian Pelayanan

- 4) Semua jenis Pelayanan kesehatan yang diberikan dibebaskan **Biaya/Tarif**

Tabel 4.14 Biaya/Tarif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	1.9	1.9	1.9
	Setuju	31	29.2	29.2	31.1
	Sangat Setuju	73	68.9	68.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang diolah menggunakan spss versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan, “Semua jenis pelayanan kesehatan yang diberikan dibebaskan **biaya/tariff**”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 0 atau tidak ada yang memilih, tidak setuju 0 atau tidak ada yang memilih, kurang setuju 2 atau 1.9%, setuju 31 orang atau 29.2%, sangat setuju 73 orang atau 68.9%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), sangat setuju dengan Pernyataan “Semua jenis pelayanan kesehatan yang diberikan dibebaskan **biaya/tarif**” karena jawaban responden yang tinggi adalah 68.9% respon sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.14

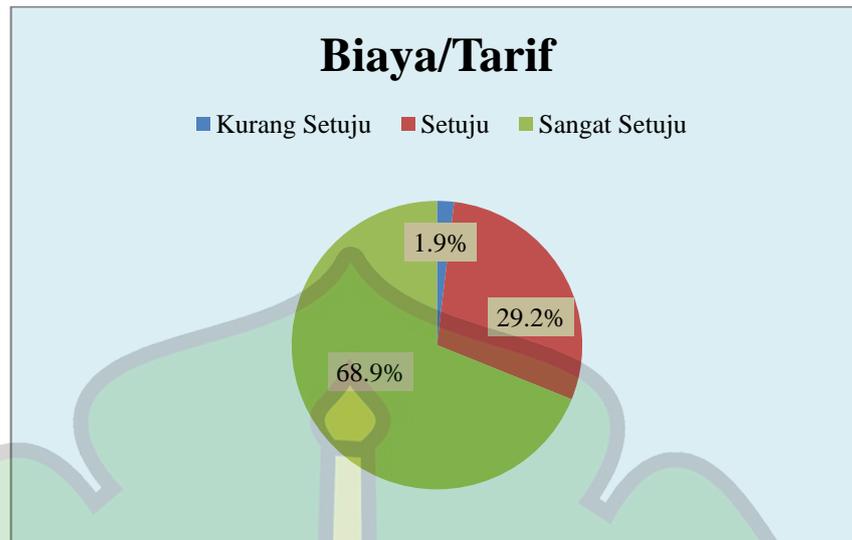


Diagram 4.11 Biaya/Tarif

5) **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** tidak sesuai dengan keluhan pascasin

Tabel 4.15 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	6	5.7	5.7	5.7
	Tidak Setuju	56	52.8	52.8	58.5
	Kurang Setuju	37	34.9	34.9	93.4
	Setuju	5	4.7	4.7	98.1
	Sangat Setuju	2	1.9	1.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang diolah menggunakan spss versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan, **“Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** tidak sesuai dengan keluhan

pasein”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 6 orang atau 5.7%, tidak setuju 56 orang atau 52.8%, kurang setuju 37 orang atau 34.9%, setuju 5 orang atau 4.7% dan sangat setuju 2 orang 1.9%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), tidak setuju dengan pernyataan “**Produk spesifikasi jenis pelayanan** tidak sesuai dengan keluhan pasein” karena jawaban responden yang tinggi adalah 52.8% responden tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.15.

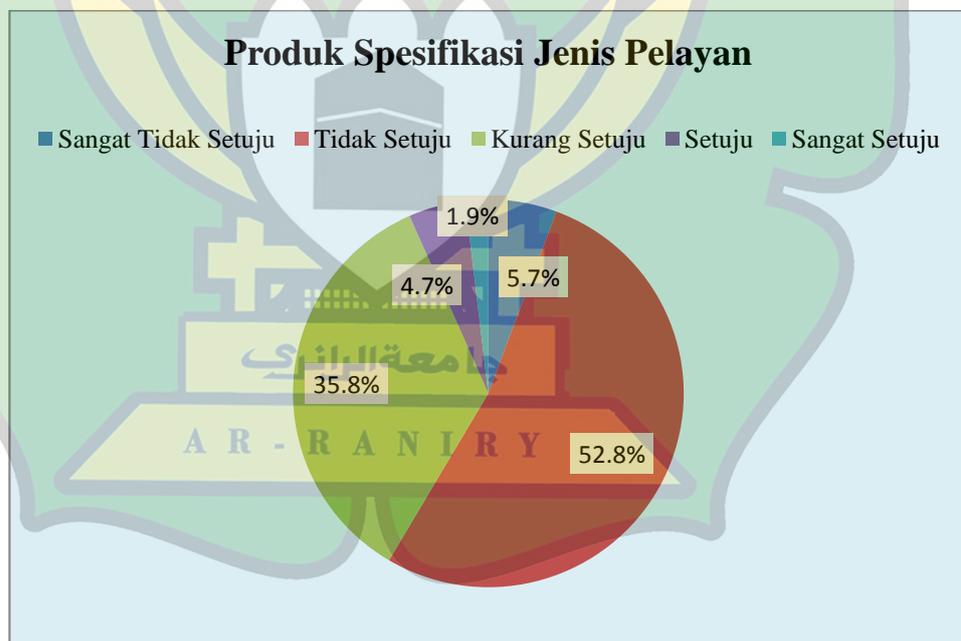


Diagram 4.12 Produk Spesifikasi Pelayanan

6) **Kompetensi Pelaksanaan** tidak sesuai dalam memberikan pelayanan

Tabel 4.16 Kompetensi Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	7.5	7.5	7.5
	Tidak Setuju	58	54.7	54.7	62.3
	Kurang Setuju	32	30.2	30.2	92.5
	Setuju	6	5.7	5.7	98.1
	Sangat Setuju	2	1.9	1.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang diolah menggunakan spss versi 23

Berdasarkan tabel di atas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan, **“Kompetensi Pelaksanaa tidak sesuai dalam memberikan pelayanan”**. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 8 orang atau 7.5%, tidak setuju 58 orang atau 54.7%, Kurang setuju 32 orang atau 30.2%, setuju 6 orang atau 5.7%, dan sangat setuju 2 orang atau 1.9%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), tidak setuju dengan pernyataan **“kompetensi pelaksanaan tidak sesuai dalam memberikan pelayanan”** karena jawaban responden yang tertinggi adalah 54.7% responden tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.16.

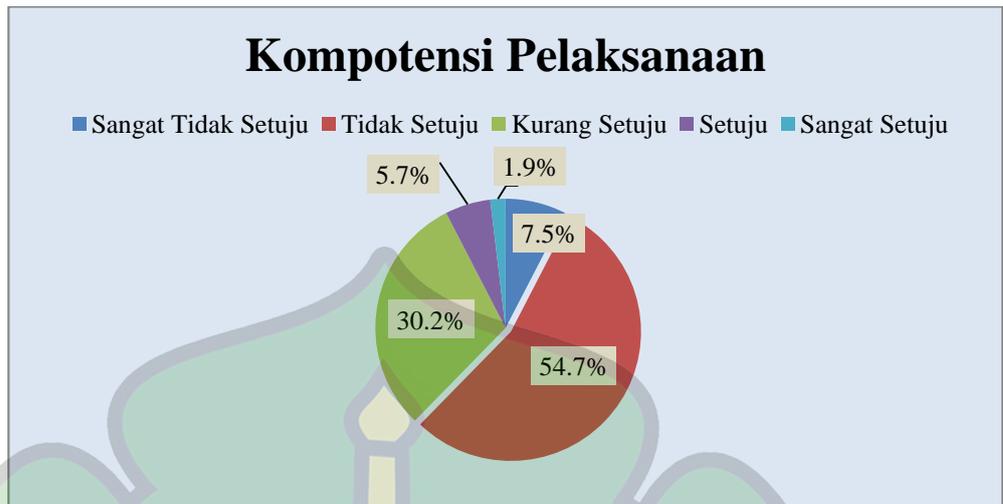


Diagram 4.13 Kompotensi Pelaksanaan

7) **Perilaku Pelaksana Pelayanan** sopan dalam melayani pasien/pengunjung puskesmas

Tabel 4.17 Perilaku Pelaksanaan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.9	1.9	1.9
	Kurang Setuju	3	2.8	2.8	4.7
	Setuju	83	78.3	78.3	83.0
	Sangat Setuju	18	17.0	17.0	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang diolah menggunakan spss versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “**Perilaku Pelaksana Pelayanan** sopan dalam melayani pasien/pengunjung puskesmas”. Responden yang menjawab sangat

tidak setuju 0 atau tidak ada yang memilih, tidak setuju 2 orang atau 1.9%, kurang setuju 3 orang atau 2.8%, setuju 83 orang atau 78.3%, sangat setuju 18 orang atau 17.0%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), setuju dengan pernyataan “**Perilaku Pelaksana Pelayanan** sopan dalam melayani pasien/pengunjung puskesmas” karena jawaban responden yang tertinggi adalah 78.3% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.17.

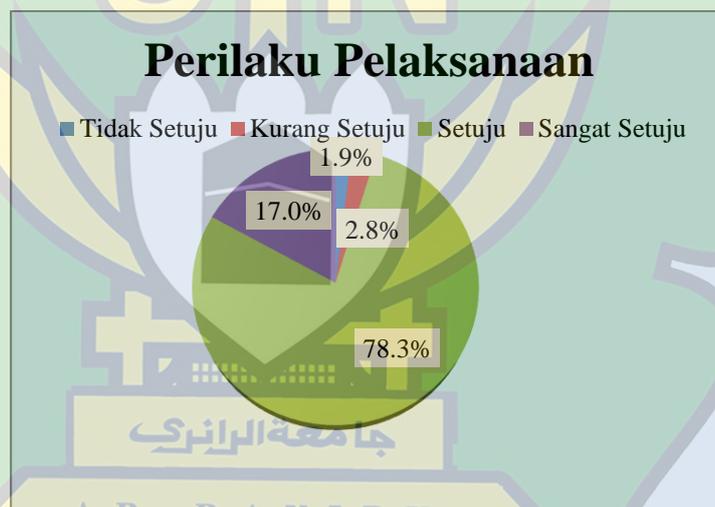


Diagram 4.14 Perilaku Pelaksanaan

8) Penanganan Pengaduan tidak direspon dengan baik

Tabel 4.18 Penanganan Pengaduan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	6	5.7	5.7	5.7
	Tidak Setuju	46	43.4	43.4	49.1
	Kurang Setuju	48	45.3	45.3	94.3
	Setuju	4	3.8	3.8	98.1
	Sangat Setuju	2	1.9	1.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang diolah menggunakan spss versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan, **“Penanganan Pengaduan tidak direspon dengan baik”**. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 6 orang atau 5.7%, tidak setuju 46 orang atau 43.4%, kurang setuju 48 orang atau 45.3%, setuju 4 orang atau 3.8%, sangat setuju 2 orang atau 1.9%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat diambil kesimpulan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), kurang setuju dengan pernyataan **“Penanganan Pengaduan tidak direspon dengan baik”** karena jawaban responden yang tinggi adalah 45.3% responden kurang setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.18.

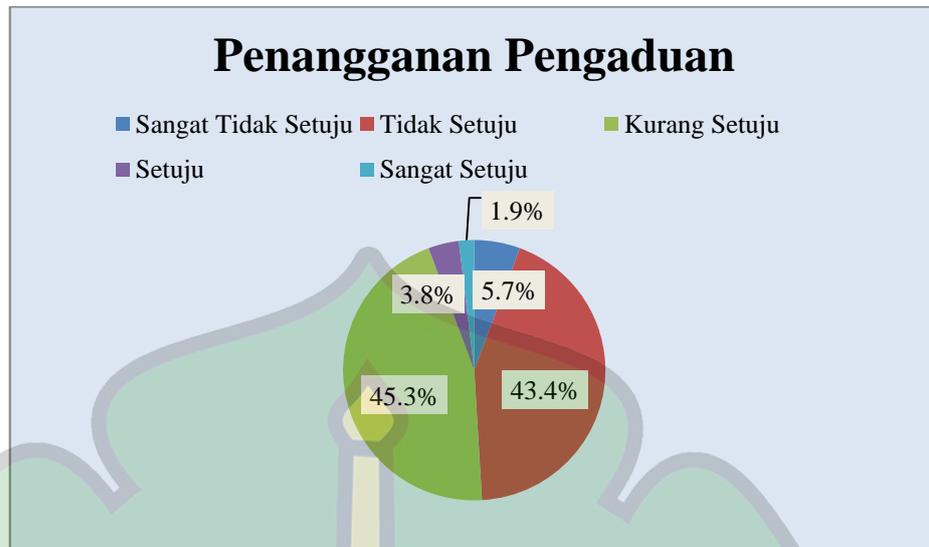


Diagram 4. 15 Penanganan Pengaduan

9) **Sarana dan Prasarana** tidak memadai

Tabel 4. 19 Sarana dan Prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	3.8	3.8	3.8
	Tidak Setuju	35	33.0	33.0	36.8
	Kurang Setuju	54	50.9	50.9	87.7
	Setuju	10	9.4	9.4	97.2
	Sangat Setuju	3	2.8	2.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang diolah menggunakan spss versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan, **“Sarana dan Prasarana tidak memadai”**. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 4 orang atau 3.8%, tidak setuju 35 orang atau 33.0%,

kurang setuju 54 orang atau 50.9%, setuju 10 orang atau 9.4%, sangat setuju 3 orang atau 2.8%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), kurang setuju dengan pernyataan “sarana dan prasarana tidak memadai” karena jawaban responden yang tinggi adalah 50.9% kurang setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.19.

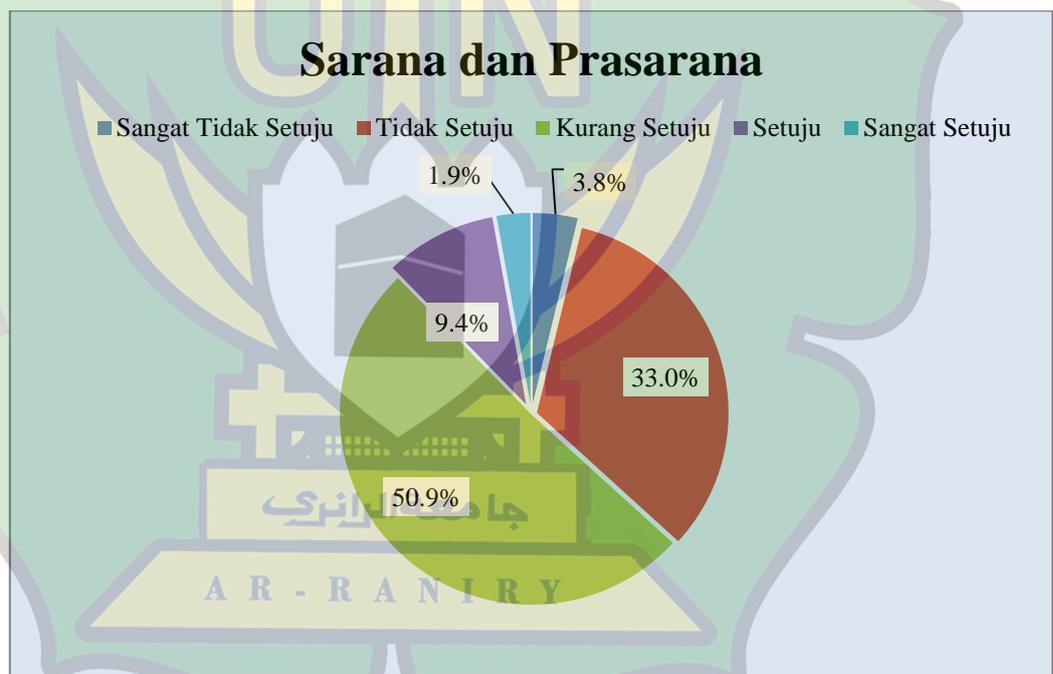


Diagram 4. 16 Sarana dan Prasarana

2. Tanggapan Responden Terhadap Harapan

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disimpulkan pada masyarakat yang mendapatkan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat

(Puskesmas), maka penelitian akan menganalisis Kepuasan masyarakat dari hasil kuesioner sebagai berikut.

Tabel 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan

NO	KEPUASAN MASYARAKAT	STS		TS		KS		S		SS		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Persyaratan	1	.9	1	.9	12	11.3	73	68.9	19	17.9	106	100.0
2	Sistem/Prosedur	1	.9	3	2.8	3	2.8	80	75.5	19	17.9	106	100.0
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	26	24.5	49	46.5	24	22.6	4	3.8	3	2.8	106	100.0
4	Biaya/Tarif	1	.9	3	2.8	1	.9	10	9.4	91	85.8	106	100.0
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	39	36.8	38	35.8	24	22.6	1	.9	4	3.8	106	100.0
6	Kompetensi Pelaksana	40	37.7	40	37.7	17	16.0	7	6.6	2	1.9	106	100.0
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	2	1.9	3	2.8	1	.9	25	23.6	75	70.8	106	100.0
8	Penanganan Pengaduan	34	32.1	44	41.5	22	20.8	4	3.8	2	1.9	106	100.0
9	Sarana dan Prasarana	49	46.2	21	19.8	25	23.6	7	6.6	4	3.8	106	100.0

Tabel diatas hasil jawaban responden terhadap harapan pelayanan dapat dideskripsikan bahwa indikator persyaratan, system/prosedur, waktu penyelesaian pelayanan, biaya/tariff, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana pelayanan, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana. Adapun jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS) sebesar 21.44%, hasil dari penjumlahan sangat tidak setuju (STS) yaitu $(1 + 1 + 26 + 1 + 39 + 40 + 2 + 34 + 49 = 193 : 9 = 21.44\%)$, jawaban responden pada kategori

tidak setuju (TS) sebesar 21.44%, hasil dari penjumlahan tidak setuju (TS) yaitu $(1 + 3 + 49 + 3 + 38 + 40 + 3 + 44 + 21 = 202 : 9 = 22.44\%)$, jawaban responden pada kategori kurang setuju (KS) sebesar 14.33%, hasil dari penjumlahan kurang setuju (KS) yaitu $(12 + 3 + 24 + 1 + 24 + 17 + 1 + 22 + 25 = 129 : 9 = 14.33\%)$, jawaban responden pada kategori setuju (S) sebesar 24.88%, hasil dari penjumlahan setuju (S) yaitu $(73 + 80 + 4 + 10 + 1 + 7 + 25 + 4 + 7 = 211 : 9 = 23.44\%)$, jawaban responden pada kategori sangat setuju (SS) sebesar 24.88%, hasil dari penjumlahan sangat setuju (SS) yaitu $(19 + 19 + 3 + 91 + 4 + 2 + 75 + 4 + 7 = 224 : 9 = 24.88\%)$.

Adapun jawaban responden yang terendah adalah kategori kurang setuju, kemudian kategori sangat tidak setuju, selanjutnya kategori tidak setuju dan setuju, jawaban responden tertinggi adalah kategori sangat setuju. Maka berdasarkan data disimpulkan beberapa pendapat responden terdapat indikator variable kenyataan dibawah ini.

- 1) **Persyaratan** bagi pasein terdiri dari Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Kartu BPJS Kesehatan.

Tabel 4.21 Persyaratan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	1	.9	.9	1.9
	Kurang Setuju	12	11.3	11.3	13.2
	Setuju	73	68.9	68.9	82.1
	Sangat Setuju	19	17.9	17.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang diolah menggunakan spss versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan, **“Persyaratan** bagi pasein terdiri dari Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Kartu BPJS Kesehatan”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 1 atau .9%, tidak setuju 1 atau .9%, Kurang setuju 12 orang atau 11.3%, setuju 73 orang atau 68.9%, sangat setuju 19 orang atau 17.9%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Setuju dengan pernyataan **“Persyaratan** bagi pasein terdiri dari Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Kartu BPJS Kesehatan” karena jawaban responden yang tinggi adalah 69.8% respon setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.21.

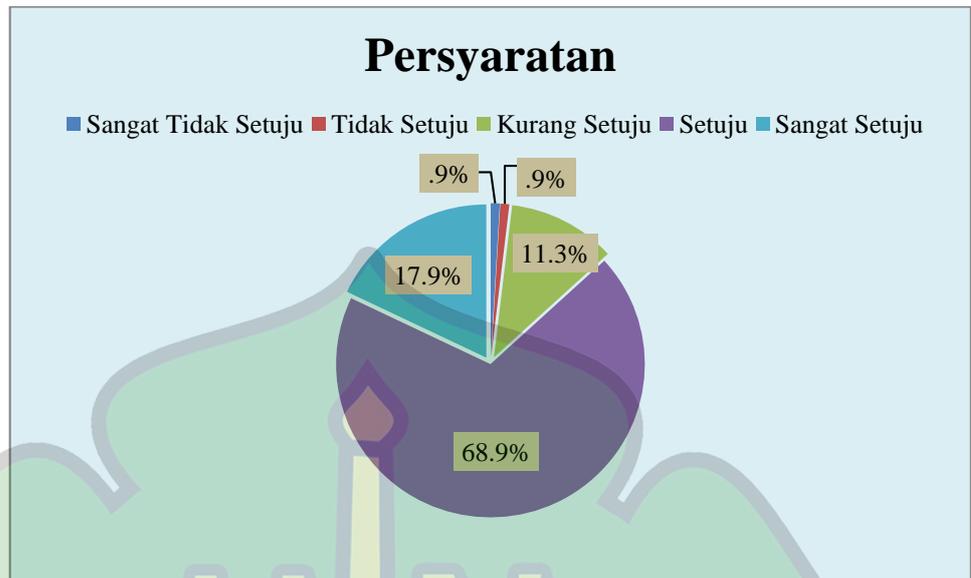


Diagram 4.17 Persyaratan

2) **Sistem/Prosedur** sesuai dengan ketentuan puskesmas

Tabel 4.22 Sistem/Prosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	3	2.8	2.8	3.8
	Kurang Setuju	3	2.8	2.8	6.6
	Setuju	80	75.5	75.5	82.1
	Sangat Setuju	19	17.9	17.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang diolah menggunakan spss versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan, “**Sistem/Prosedur** sesuai dengan ketentuan puskesmas”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 1 atau .9%, tidak setuju 3 atau 2.3%,

kurang setuju 3 orang atau 2.8%, setuju 80 orang atau 75.5%, sangat setuju 19 orang atau 17.9%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), setuju dengan pernyataan “**system/prosedur** sesuai dengan ketentuan puskesmas” karena jawaban responden yang tinggi adalah 75.5% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.22.

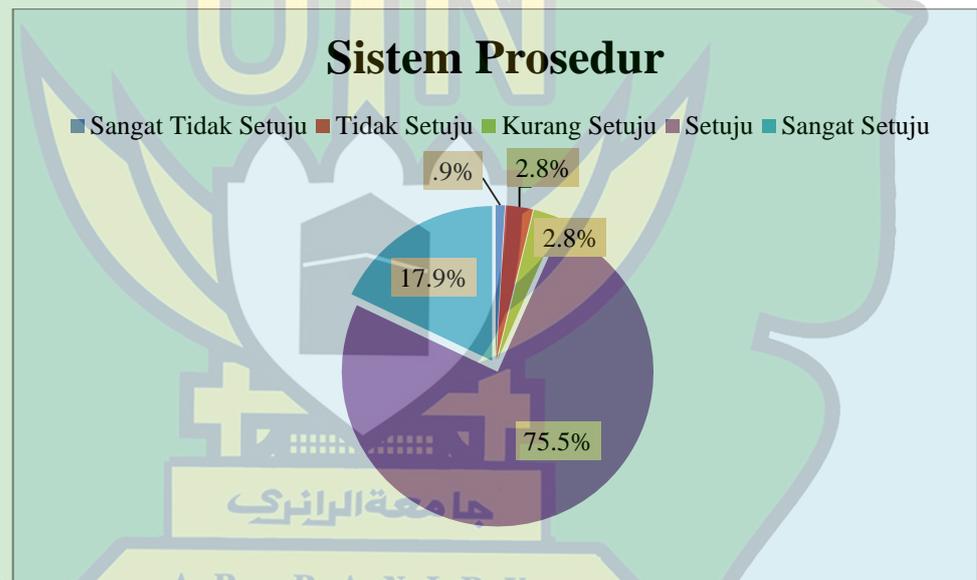


Diagram 4.18 Sistem/Prosedur

3) Waktu Penyelesaian Pelayanan pasien tidak ditangani dengan cepat

Tabel 4.23 Waktu Penyelesaian Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	26	24.5	24.5	24.5
	Tidak Setuju	49	46.2	46.2	70.8
	Kurang Setuju	24	22.6	22.6	93.4
	Setuju	4	3.8	3.8	97.2
	Sangat Setuju	3	2.8	2.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang diolah menggunakan spss versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan, **“Waktu Penyelesaian Pelayanan** pasien tidak ditangani dengan cepat”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 26 orang atau 24.5%, tidak setuju 49 orang atau 46.2%, kurang setuju 24 orang atau 22.6%, setuju 4 orang atau 3.8%, sangat setuju 3 orang atau 2.8 %. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), tidak setuju dengan pernyataan **“waktu penyelesaian pelayanan** pasien tidak ditangani dengan cepat” karena jawaban responden yang tinggi adalah 46.2% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.23.

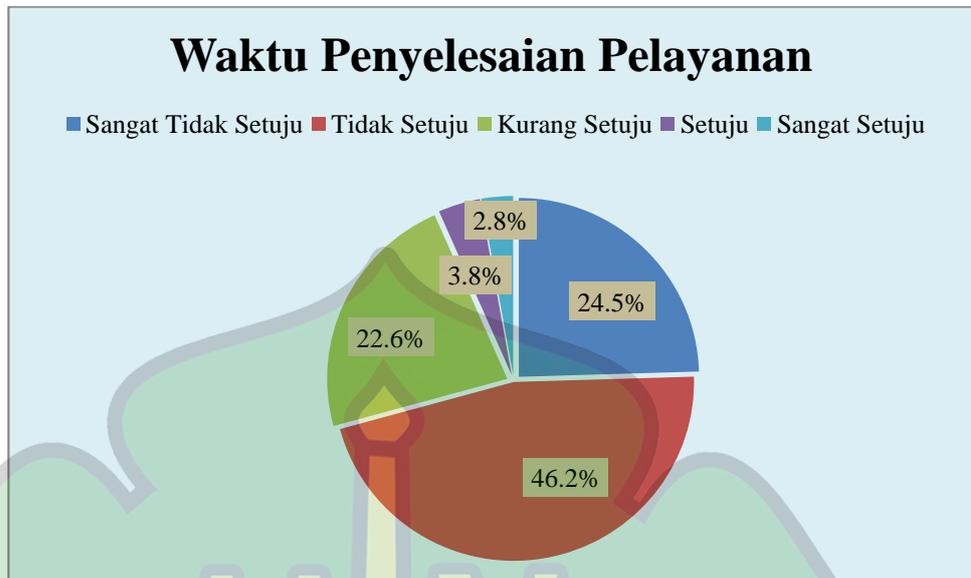


Diagram 4.19 Waktu Penyelesaian Pelayanan

4) Semua jenis pelayanan kesehatan yang diberikan dibebaskan **biaya/tarif**

Tabel 4.24 Biaya/Tarif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	3	2.8	2.8	3.8
	Kurang Setuju	1	.9	.9	4.7
	Setuju	10	9.4	9.4	14.2
	Sangat Setuju	91	85.8	85.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang diolah menggunakan spss versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan, “semua jenis pelayanan kesehatan yang diberikan dibebaskan **biaya/tariff**”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 1 atau .9%, tidak setuju 3 atau 2.8%, kurang setuju 1 orang atau .9%, setuju 10 orang atau 9.4%, sangat setuju 91 orang atau 85.8%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), sangat setuju dengan pernyataan “semua jenis pelayanan kesehatan yang diberikan dibebaskan **biaya/tariff**” karena jawaban responden yang tinggi adalah 85.8% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.24.

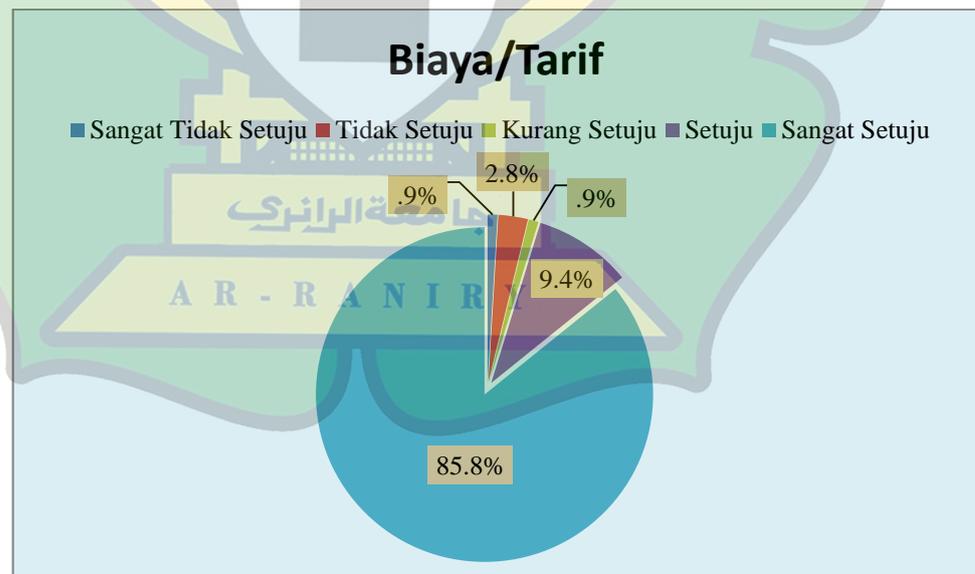


Diagram 4.20 Biaya/Tarif

5) **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** tidak sesuai dengan keluhan pasein

Tabel 4.25 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	39	36.8	36.8	36.8
	Tidak Setuju	38	35.8	35.8	72.6
	Kurang Setuju	24	22.6	22.6	95.3
	Setuju	1	.9	.9	96.2
	Sangat Setuju	4	3.8	3.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang diolah menggunakan spss versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan, **“Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** tidak sesuai dengan keluhan pasein”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 39 atau 36.8%, tidak setuju 38 atau 35.8%, kurang setuju 24 orang atau 22.6%, setuju 1 orang atau .9%, sangat setuju 4 orang atau 3.8%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), sangat tidak setuju dengan pernyataan **“produk spesifikasi jenis pelayanan** tidak sesuai dengan keluhan pasein” karena jawaban responden yang tinggi adalah 36.8% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.25.

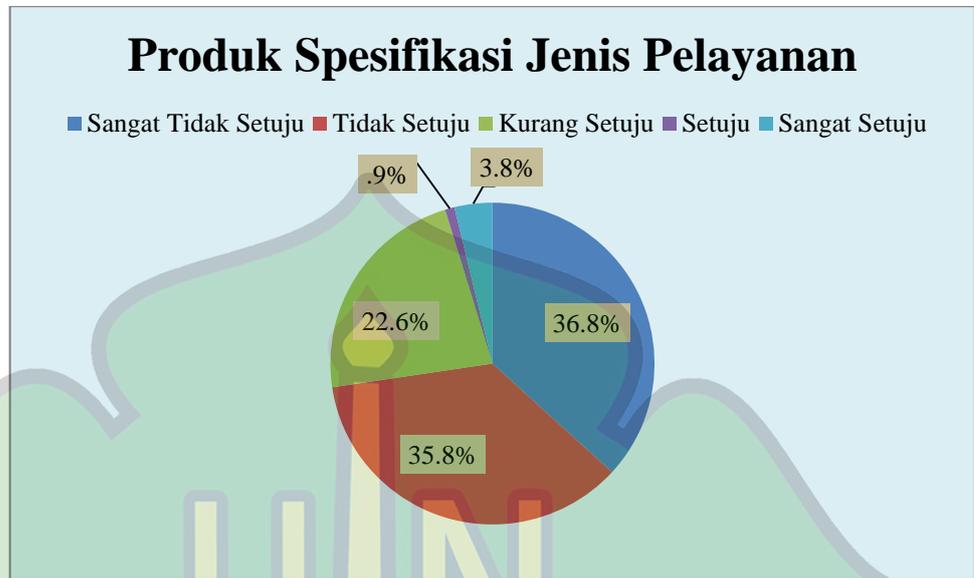


Diagram 4.21 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

6) **Kompetensi Pelaksanaan** tidak sesuai dalam memberikan pelayanan

Tabel 4. 26 Kompetensi Pelaksanaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	40	37.7	37.7	37.7
	Tidak Setuju	40	37.7	37.7	75.5
	Kurang Setuju	17	16.0	16.0	91.5
	Setuju	7	6.6	6.6	98.1
	Sangat Setuju	2	1.9	1.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang diolah menggunakan spss versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan,

“**Kompetensi Pelaksana** tidak sesuai dalam memberikan pelayanan”.

Responden yang menjawab sangat tidak setuju 40 atau 37.7%, tidak setuju 40 atau 37.7%, kurang setuju 17 orang atau 16.0%, setuju 7 orang atau 6.6%, sangat setuju 2 orang atau 1.9%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), sangat tidak setuju dan tidak setuju dengan pernyataan “**Kompetensi Pelaksana** tidak sesuai dalam memberikan pelayanan” adapun jawaban responden untuk kategori sangat tidak setuju dan tidak setuju masing masing tinggi adalah 37.7% responden yang menjawab dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.26.

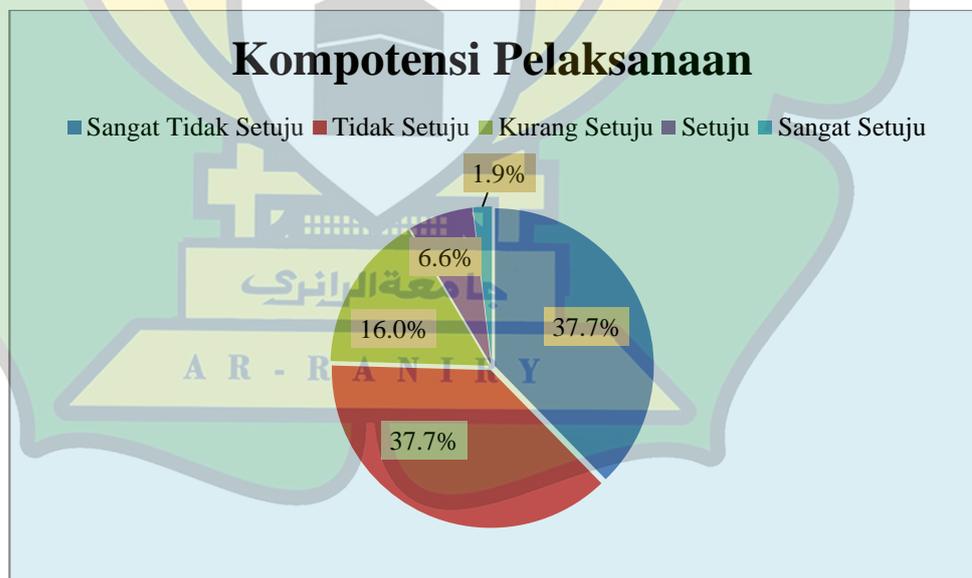


Diagram 4.22 Kompetensi Pelaksanaan

7) Perilaku Pelaksana Pelayanan sopan dalam melayani pasien/pengunjung puskesmas

Tabel 4.27 Perilaku Pelaksana Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.9	1.9	1.9
	Tidak Setuju	3	2.8	2.8	4.7
	Kurang Setuju	1	.9	.9	5.7
	Setuju	25	23.6	23.6	29.2
	Sangat Setuju	75	70.8	70.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang diolah menggunakan spss versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan, **“Perilaku Pelaksana Pelayanan** sopan dalam melayani pasien/pengunjung puskesmas”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 1 atau .9%, tidak setuju 3 atau 2.8%, kurang setuju 1 orang atau .9%, setuju 25 orang atau 23.6%, sangat setuju 75 orang atau 70.8%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), sangat setuju dengan pernyataan **“perilaku pelaksana pelayanan** sopan dalam melayani pasien/pengunjung puskesmas” karena jawaban responden yang tinggi adalah 70.8% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.27.

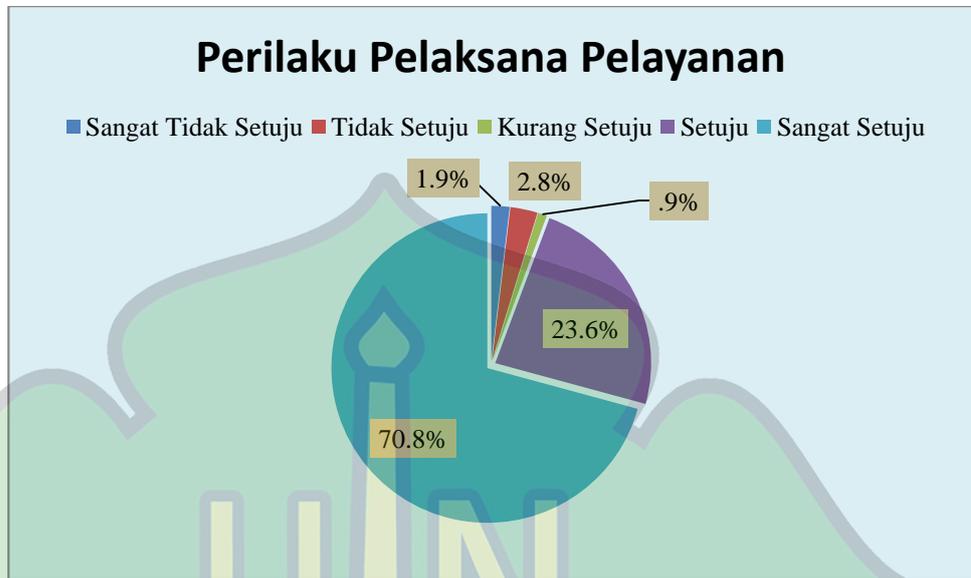


Diagram 4.23 Perilaku Pelaksana Pelayanan

8) Penanganan Pengaduan tidak direspon dengan baik

Tabel 4.28 Penanganan Pengaduan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	34	32.1	32.1	32.1
	Tidak Setuju	44	41.5	41.5	73.6
	Kurang Setuju	22	20.8	20.8	94.3
	Setuju	4	3.8	3.8	98.1
	Sangat Setuju	2	1.9	1.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang diolah menggunakan spss versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan, **“Penanganan Pengaduan tidak direspon dengan baik”**. Responden

yang menjawab sangat tidak setuju 34 orang atau 32.1%, tidak setuju 44 atau 41.5%, kurang setuju 22 orang atau 20.8%, setuju 4 orang atau 3.8%, sangat setuju 2 orang atau 1.9%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), tidak setuju dengan pernyataan “**penangan pengaduan** tidak direspon dengan baik” karena jawaban responden yang tinggi adalah 41.5% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.24.

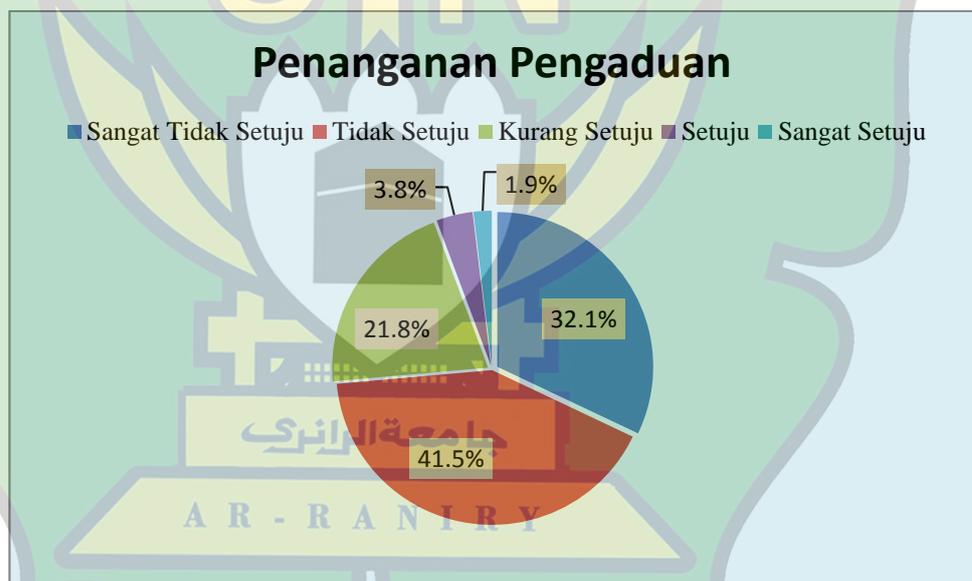


Diagram 4.24 Penanganan Pengaduan

9) **Sarana dan Prasarana** tidak memadai

Tabel 4.29 Sarana dan Prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	49	46.2	46.2	46.2
	Tidak Setuju	21	19.8	19.8	66.0
	Kurang Setuju	25	23.6	23.6	89.6
	Setuju	7	6.6	6.6	96.2
	Sangat Setuju	4	3.8	3.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang diolah menggunakan spss versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan, “**Sarana dan Prasana** tidak memadai”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 49 atau 46.2%, tidak setuju 21 atau 19.8%, kurang setuju 25 orang atau 23.6%, setuju 7 orang atau 6.6%, sangat setuju 4 orang atau 3.8%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), sangat tidak setuju dengan pernyataan “**sarana dan prasarana** tidak memadai” karena jawaban responden yang tinggi adalah 46.2%% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.29.

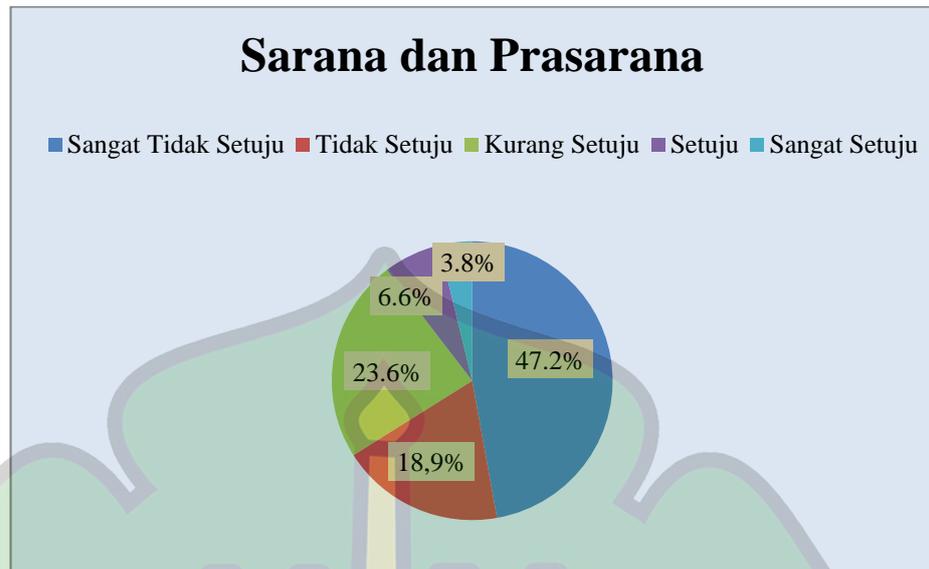


Diagram 4.25 Sarana dan Prasarana

D. Teknik Pengolahan Data

Pengujian kuesioner tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar, mencakup Uji Validitas dan Uji Reabilitas. Pengujian ini dilakukan dengan tujuan agar peneliti tidak mengambil kesimpulan yang salah mengenai gambaran keadaan yang sebenarnya terjadi. Pengujian validitas dan reabilitas ini menggunakan *Program Statistical Product and Service Solution (SPSS 23)*

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui valid dari setiap item pernyataan dan jumlah sampel pada penelitian berjumlah 106 orang. Jika r hitung $>$ r table maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Dimana nilai r hitung $<$ r table maka item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Dimana nilai r table ($n-2 = 106$) yaitu 0.1909

Table 4.30 Uji Validitas Kenyataan

Variabel	No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
Kenyataan	1	Persyaratan	0.348	0.190	Valid
	2	Sytem/Prosedur	0.215		Valid
	3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	0.529		Valid
	4	Biaya/Tarif	0.253		Valid
	5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0.622		Valid
	6	Kompotensi Pelaksanaan	0.614		Valid
	7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	0.213		Valid
	8	Penanganan Pengaduan	0.703		Valid
	9	Sarana dan Prasarana	0.526		Valid

Sumber: data primer yang telah dioalah menggunakan spss versi 23

Table 4.31 Uji Validitas Harapan

Variabel	No	Item Pernyataan	r hitung	r table	Ket
Harapan	1	Persyaratan	0.624	0.190	Valid
	2	Sytem/Prosedur	0.331		Valid
	3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	0.612		Valid
	4	Biaya/Tarif	0.273		Valid
	5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0.718		Valid
	6	Kompotensi Pelaksana	0.684		Valid
	7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	0.329		Valid
	8	Penanganan Pengaduan	0.721		Valid
	9	Sarana dan Prasarana	0.720		Valid

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 23

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan untuk menilai konsisten dari suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama atau membuat hasil konsisten. Pada penelitian ini, untuk melakukan uji reabilitas digunakan metode pengukuran reabilitas digunakan metode pengukuran reabilitas *Alpha Cronback* (α) karena disetiap butir pernyataan menggunakan skala pengukuran interval. Suatu instrument dapat dikatakan reliable/handal apabila nilai *alpha* (α) lebih besar dari 0.60, dan apabila nilai *alpha* (α) lebih kecil dari 0.60 maka instrument dinyatakan tidak reliable.

Tabel 4. 32 Uji Reabilitas Kenyataan

Variabel	Reabilitas	Cronbach's alpha	Ket
Kenyataan	9 Pernyataan	0.562	Valid

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 23

Tabel 4. 33 Uji Reabilitas Harapan

Variabel	Reabilitas	Cronbach's alpha	Ket
Harapan	9 Pernyataan	0.742	Valid

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 23

E. Analisis dan Pembahasan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar

1. Analisis dan pembahasan Kenyataan Kepuasan masyarakat terhadap p pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

- a. Perhitungan Nilai Skor Kenyataan Per Unsur dari 9 unsur yang dinilai

Tabel 4. 34 Nilai Skor Per Unsur Kenyataan

No	Unsur Kenyataan	Nilai Per Unsur
1	Persyaratan	434
2	Sytem/Prosedur	435
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	288
4	Biaya/Tarif	495
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	259
6	Kompotensi Pelaksanaan	254
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	435
8	Penanganan Pengaduan	268
9	Sarana dan Prasarana	291

Sumber: data primer yang telah diolah tahun 2022

- b. Perhitungan Nilai Skor Harapan Per Unsur dari 9 Unsur yang dinilai

Tabel 4.35 Nilai Skor Per Unsur Harapan

No	Unsur Harapan	Nilai Per Unsur
1	Persyaratan	426
2	Sytem/Prosedur	431
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	227
4	Biaya/Tarif	505
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	211
6	Kompotensi Pelaksanaan	209
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	486
8	Penanganan Pengaduan	214
9	Sarana dan Prasarana	214

Sumber: data primeryang telah diolah tahun 2022

- c. Perhitungan Nilai Rata-rata Per Unsur Kenyataan dari 9 unsur yang dinilai

$$\text{Bobot Nilai rata-rata Ketimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Tabel 4.36 Nilai Rata-rata Per Unsur Kenyataan

No	Unsur Kenyataan	$\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$	Nilai rata-rata per unsur
1	Persyaratan	434:106	4.09
2	Sytem/Prosedur	435:106	4.10
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	288:106	2.71
4	Biaya/Tarif	495:106	4.66
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	259:106	2.59
6	Kompotensi Pelaksanaan	254:106	2.39
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	435:106	4.10
8	Penanganan Pengaduan	268:106	2.68
9	Sarana dan Prasarana	291:106	2.74

Sumber: data primer yang telah diolah tahun 2022

d. Perhitungan Nilai Rata-rata Per Unsur Harapan dari 9 unsur yang dinilai

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Ketimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Tabel 4. 37 Nilai Rata-rata Per Unsur Harapan

No	Unsur Harapan	$\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$	Nilai rata-rata per unsur
1	Persyaratan	426:106	4.01
2	Sytem/Prosedur	431:106	4.06
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	227:106	2.14
4	Biaya/Tarif	505:106	4.76
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	211:106	1.99
6	Kompotensi Pelaksanaan	209:106	1.97
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	486:106	4.58
8	Penanganan Pengaduan	214:106	2.01
9	Sarana dan Prasarana	214:106	2.01

Sumber : data primer yang telah diolah tahun 2022

e. Perhitungan Nilai Rata-rata Terimbang Kenyataan dari 9 unsur yang dinilai

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Ketimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{N} = 0.11$$

Tabel 4. 38 Nilai rata-rata Ketimbang Kenyataan

No	Unsur Kenyataan	$\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \times 0.11$	Nilai rata-rata per unsur
1	Persyaratan	4.09 X 0.11	0.450
2	Sytem/Prosedur	4.10 X 0.11	0.451
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	2.71 X 0.11	0.298

4	Biaya/Tarif	4.66 X 0.11	0.513
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.59 X 0.11	0.285
6	Kompetensi Pelaksanaan	2.39 X 0.11	0.263
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	4.10 X 0.11	0.451
8	Penanganan Pengaduan	2.68 X 0.11	0.295
9	Sarana dan Prasarana	2.74 X 0.11	0.301
\sum NRR TERTIMBANG			3.366

Sumber : data primer yang telah diolah tahun 2022

f. Perhitungan Nilai Rata-rata Tertimbang Harapan dari 9 unsur yang dinilai

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Ketimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = 0.11$$

Tabel 4.39 Nilai Rata-rata Ketimbang Harapan

No	Unsur Harapan	$\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \times 0.11$	Nilai rata-rata per unsur
1	Persyaratan	4.01 X 0.11	0.441
2	Sytem/Prosedur	4.06 X 0.11	0.446
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	2.14 X 0.11	0.235
4	Biaya/Tarif	4.76 X 0.11	0.523
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1.99 X 0.11	0.219
6	Kompetensi Pelaksanaan	1.97 X 0.11	0.217
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	4.58 X 0.11	0.503
8	Penanganan Pengaduan	2.01 X 0.11	0.221
9	Sarana dan Prasarana	2.01 X 0.11	0.221
\sum NRR TERTIMBANG			3.026

Sumber: data primer yang telah diolah tahun 2022

g. Perhitungan Nilai Indeks

Menghitung Nilai Indeks Kepuasan dilakukan sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017. Untuk mempermudah Interpretasi Nilai IKM antara rentang 20-106, maka nilai rata-rata tertimbang dikonversikan dengan nilai dasar 20. Rumusnya:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \sum NRR \text{ Terhitung} \times 20$$

Selanjutnya Nilai Konversi Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) penerima manfaat bantuan Dinas Sosial disesuaikan dengan kategori mutu pelayanan berdasarkan Indeks yang ditunjukkan pada table berikut:

Tabel 4.40 Nilai Interval, Konversi Dan Bobot Kenyataan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Nilai Bobot	Kenyataan Pelayanan
4.09	81.80	B	Setuju
4.10	82	B	Setuju
2.71	52.20	D	Tidak Setuju
4.67	93.40	A	Sangat Setuju
2.44	48.80	D	Tidak Setuju
2.39	47.80	D	Tidak Setuju
4.10	82	B	Setuju
2.52	50.40	D	Tidak Setuju
2.74	54.80	D	Tidak Setuju

Sumber: data primer yang telah diolah tahun 2022

Berdasarkan Tabel diatas, maka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memperoleh nilai konversi (81.80), (82), (52.20), (93.40), (48.80), (47.80), (82), (50.40), (54.80). Maka nilai bobot (B), (B), (D), (A), (D), (D), (B), (D), (D). Dengan kategori (Setuju), (Setuju), (Tidak Setuju), (Sangat Setuju), (Tidak Setuju), (Tidak Setuju), (Setuju), (Tidak Setuju), (Tidak Setuju).

Tabel 4. 41 Nilai Interval Konversi Dan Bobot Harapan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Nilai Bobot	Harapan Pelayanan
4.01	80.20	B	Setuju
4.06	81.20	B	Setuju
2.61	52.20	D	Tidak Setuju
4.76	95.20	A	Sangat Setuju
1.99	39.80	D	Tidak Setuju
1.97	39.40	D	Tidak Setuju
4.58	91.60	A	Sangat Setuju
2.01	40.20	D	Tidak Setuju
2.01	40.20	D	Tidak Setuju

Sumber : data primer yang telah diolah tahun 2022

Berdasarkan Tabel diatas, maka harapan masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memperoleh nilai hasil konversi (80.20), (81.20), (52.20), (95.20), (39.80), (39.40), (91.60), (40.20), (40.20). Maka nilai bobot (B), (B), (D), (A), (D), (D), (A), (D), (D). Dengan kategori (Setuju), (Setuju), (Tidak Setuju), (Sangat Setuju), (Tidak Setuju), (Tidak Setuju), (Sangat Setuju), (Tidak Setuju), (Tidak Setuju).

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Berikut hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat dari masing-masing unsur.

1. Persyaratan

Persyaratan terdapat pada butir No. 1, hasil perhitungan kenyataan dan harapan masyarakat pada pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai berikut :

Kenyataan masyarakat terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Jumlah Nilai Unsur Persyaratan = 434

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata Per Unsur Kenyataan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{434}{106} = 4.09\end{aligned}$$

Nilai IKM unsur Persyaratan = $4.09 \times 20 = 81.80$

Harapan masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Jumlah Nilai Unsur Persyaratan Harapan = 426

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata Per Unsur Harapan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{426}{106} = 4.01\end{aligned}$$

Nilai IKM unsur Persyaratan = $4.01 \times 20 = 80.20$

Berdasarkan perhitungan unsur komponen Persyaratan kategorim mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan masyarakat terhadap Kenyataan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 81.80 dengan kategori “Setuju” sedangkan harapan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 80.20 dengan kategori “Setuju”.

2. Sistem/Prosedur

Sistem/Prosedur terdapat pada butir No 2, hasil perhitungan kenyataan dan harapan masyarakat pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai berikut:

Kenyataan masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Jumlah Nilai Unsur Sistem/Prosedur = 435

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata Per Unsur Kenyataan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{435}{106} = 4.10 \end{aligned}$$

Nilai IKM unsur Sistem/Prosedur = 4.10 x 20 = 82

Harapan masyarakat pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Jumlah Nilai Unsur Sistem/Prosedur = 431

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata Per Unsur Harapan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{431}{106} = 4.06\end{aligned}$$

$$\text{Nilai IKM unsur Sistem/Prosedur} = 4.06 \times 20 = 81.20$$

Berdasarkan perhitungan unsur komponen Sistem/Prosedur kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan masyarakat terhadap Kenyataan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 82 dengan kategori “Setuju” sedangkan Harapan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 81.20 dengan Kategori “Setuju”.

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu Penyelesaian Pelayanan terdapat pada butir No 3, hasil perhitungan kenyataan dan harapan masyarakat pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai berikut:

Kenyataan masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

$$\text{Jumlah Nilai Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan} = 288$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata Per Unsur Kenyataan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{288}{106} = 2.71\end{aligned}$$

$$\text{Nilai IKM unsur Sistem/Prosedur} = 2.71 \times 20 = 54.20$$

Harapan masyarakat pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Jumlah Nilai Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan = 277

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata Per Unsur Harapan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{277}{106} = 2.61\end{aligned}$$

Nilai IKM unsur Sistem/Prosedur = 2.61 x 20 = 52.20

Berdasarkan perhitungan unsur komponen Waktu Penyelesaian Pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan masyarakat terhadap Kenyataan Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 54.20 dengan kategori “Tidak Setuju” sedangkan harapan masyarakat terhadap Kenyataan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dengan kategori masing-masing 52.20 “Tidak Setuju”.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif terdapat pada butir No 4, hasil perhitungan kenyataan dan harapan masyarakat pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai berikut:

Kenyataan masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Jumlah Nilai Unsur Biaya/Tarif = 495

$$\text{Nilai rata-rata Per Unsur Kenyataan} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

$$= \frac{495}{106} = 4.67$$

Nilai IKM unsur Sistem/Prosedur = $4.67 \times 20 = 93.40$

Harapan masyarakat pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Jumlah Nilai Unsur Biaya/Tarif = 505

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata Per Unsur Harapan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{505}{106} = 4.76 \end{aligned}$$

Nilai IKM unsur Sistem/Prosedur = $4.76 \times 20 = 95.20$

Berdasarkan perhitungan unsur komponen Biaya/Tarif kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan masyarakat terhadap Kenyataan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 93.40 dengan kategori “Sangat Setuju” sedangkan Harapan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 95.20 dengan Kategori “Sangat Setuju”.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan terdapat pada butir No 5, hasil perhitungan kenyataan dan harapan masyarakat pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai berikut:

Kenyataan masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Jumlah Nilai Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan = 259

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata Per Unsur Kenyataan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{259}{106} = 2.44\end{aligned}$$

Nilai IKM unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

$$= 2.44 \times 20 = 48.80$$

Harapan masyarakat pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Jumlah Nilai Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan = 211

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata Per Unsur Harapan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{211}{106} = 1.99\end{aligned}$$

Nilai IKM unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

$$= 1.99 \times 20 = 39.80$$

Berdasarkan perhitungan unsur komponen Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan masyarakat terhadap Kenyataan pelayanan Pusat Kesehatan

Masyarakat (Puskesmas) 48.80 dengan kategori “tidak setuju” sedangkan Harapan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesma) 39.80 dengan Kategori “ tidak setuju”.

6. Kompetensi Pelaksanaan

Kompetensi Pelaksanaan terdapat pada butir No 6, hasil perhitungan kenyataan dan harapan masyarakat pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai berikut:

Kenyataan masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Jumlah Nilai Unsur Kompetensi Pelaksanaan = 254

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata Per Unsur Kenyataan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{254}{106} = 2.39\end{aligned}$$

Nilai IKM unsur Kompetensi Pelaksanaan = $2.39 \times 20 = 47.80$

Harapan masyarakat pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Jumlah Nilai Unsur Kompetensi Pelaksanaan = 209

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata Per Unsur Harapan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{209}{106} = 1.97\end{aligned}$$

Nilai IKM unsur Kompetensi Pelaksanaan = $1.97 \times 20 = 39.40$

Berdasarkan perhitungan unsur komponen Kompetensi Pelaksanaan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan masyarakat terhadap Kenyataan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 47.80 dengan kategori “tidak setuju” sedangkan Harapan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 39.40 dengan Kategori “tidak setuju”.

7. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Perilaku Pelaksana Pelayanan terdapat pada butir No 7, hasil perhitungan kenyataan dan harapan masyarakat pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai berikut:

Kenyataan masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Jumlah Nilai Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan = 435

Nilai rata-rata Per Unsur Kenyataan = $\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$

$$= \frac{435}{106} = 4.10$$

Nilai IKM unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan = $4.10 \times 20 = 82$

Harapan masyarakat pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Jumlah Nilai Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan = 486

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata Per Unsur Kenyataan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{486}{106} = 4.58\end{aligned}$$

Nilai IKM unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan

$$= 4.58 \times 20 = 91.60$$

Berdasarkan perhitungan unsur komponen Perilaku Pelaksana Pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan masyarakat terhadap Kenyataan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 82 dengan kategori “setuju” sedangkan Harapan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 91.60 dengan Kategori “sangat setuju”.

8. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan terdapat pada butir No 8, hasil perhitungan kenyataan dan harapan masyarakat pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai berikut:

Kenyataan masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Jumlah Nilai Unsur Penanganan Pengaduan = 268

$$\text{Nilai rata-rata Per Unsur Kenyataan} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

$$= \frac{268}{106} = 2.52$$

Nilai IKM unsur Penanganan Pengaduan = $2.52 \times 20 = 50.40$

Harapan masyarakat pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Jumlah Nilai Unsur Penanganan Pengaduan = 214

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata Per Unsur Harapan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{214}{106} = 2.01 \end{aligned}$$

Nilai IKM unsur Penanganan Pengaduan = $2.01 \times 10 = 40.20$

Berdasarkan perhitungan unsur komponen Penanganan Pengaduan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan masyarakat terhadap Kenyataan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 50.40 dengan kategori “tidak setuju” sedangkan Harapan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 40.20 dengan Kategori “tidak setuju”.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana terdapat pada butir No 9, hasil perhitungan kenyataan dan harapan masyarakat pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai berikut:

Kenyataan masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Jumlah Nilai Unsur Sarana dan Prasarana = 291

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata Per Unsur Kenyataan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{291}{106} = 2.74\end{aligned}$$

Nilai IKM unsur Sarana dan Prasarana = 2.74 x 20 = 54.80

Harapan masyarakat pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Jumlah Nilai Unsur Sarana dan Prasarana = 214

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata Per Unsur Harapan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{214}{106} = 2.01\end{aligned}$$

Nilai IKM unsur Sarana dan Prasarana = 2.01 x 20 = 40.20

Berdasarkan perhitungan unsur komponen Sarana dan Prasarana kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan masyarakat terhadap Kenyataan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 54.80 dengan kategori “tidak setuju” sedangkan Harapan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 40.20 dengan Kategori “tidak setuju”.

F. Pembahasan Hasil Analisis IKM

Hasil perhitungan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat

(Puskesmas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar yang diukur dengan menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat. Setelah dilakukan analisis maka kesimpulan sementara dapat dilihat bahwa indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) berdasarkan indikator kenyataan adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai konversi IKM} = \sum NRR \text{ Tertimbang} \times 20$$

$$\text{Nilai konversi IKM} = 3.366 \times 20 = 67.32$$

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah 4.67 dengan konversi sebesar 93.40, nilai bobot “A” kategori “Sangat Setuju”, sedangkan Nilai Terendah adalah 2.39 dengan nilai konversi sebesar 47.80 nilai bobot “D” kategori “Tidak Setuju”.

Berdasarkan indikator Harapan

$$\text{Nilai konversi IKM} = \sum NRR \text{ Tertimbang} \times 20$$

$$\text{Nilai konversi IKM} = 3.020 \times 20 = 60.40$$

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah 4.76 dengan konversi sebesar 95.20, nilai bobot “A” kategori “Sangat Setuju”, sedangkan Nilai Terendah adalah 1.97 dengan nilai konversi sebesar 39.40 nilai bobot “D” kategori “Tidak Setuju”.

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

1. Persyaratan

Persyaratan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) pada kenyataan dapat dikatakan sesuai dengan masyarakat harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks Kepuasan masyarakat 4.09 dengan nilai konversi IKM 81.80, sedangkan pada harapan menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4.01 dengan nilai konversi IKM 80.20.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa jenis pelayanan puskesmas dapat dipertahankan pelayanan yang diberikan masyarakat karena dari hasil penelitian kenyataannya lebih tinggi dari harapan masyarakat yang berobat di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar.

2. Sistem/Prosedur

Sistem/Prosedur pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) pada kenyataan dapat dikatakan belum sesuai dengan masyarakat harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks Kepuasan masyarakat 4.10 dengan nilai konversi IKM 82.00, sedangkan pada harapan menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4.02 dengan nilai konversi IKM 81.20.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa Sistem/Prosedur puskesmas dapat dipertahankan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena kenyataannya lebih tinggi dari harapan masyarakat yang berobat di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar.

3. Waktu Penyelesaian pelayanan

Waktu Penyelesaian pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) pada kenyataan dapat dikatakan belum sesuai dengan masyarakat harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks Kepuasan masyarakat 2.71 dengan nilai konversi IKM 54.20, sedangkan pada harapan menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 2.61 dengan nilai konversi IKM 52.20

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa Waktu Penyelesaian Pelayanan Puskesmas dapat dipertahankan pelayanannya kepada masyarakat karena kenyataan masyarakat sebanding lebih tinggi dari harapan masyarakat yang berobat di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) pada kenyataan dapat dikatakan belum sesuai dengan masyarakat harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks Kepuasan masyarakat 4.67 dengan nilai konversi IKM 93.40, sedangkan pada harapan menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4.76 dengan nilai konversi IKM 95.20.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa Biaya/Tarif dapat ditingkatkan pelayanan kepada masyarakat karena kenyataannya lebih rendah dari harapan masyarakat yang berobat di Pusaat Kesehatan

Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) pada kenyataan dapat dikatakan belum sesuai dengan masyarakat harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks Kepuasan masyarakat 2.44 dengan nilai konversi IKM 48.80, sedangkan pada harapan menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 1.99 dengan nilai konversi IKM 39.80.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dapat dipertahankan pelayanan kepada masyarakat karena kenyataannya lebih tinggi dari harapan masyarakat yang berobat di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar.

6. Kompetensi Pelaksanaan

Kompetensi Pelaksanaan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) pada kenyataan dapat dikatakan belum sesuai dengan masyarakat harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks Kepuasan masyarakat 2.39 dengan nilai konversi IKM 47.80, sedangkan pada harapan menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 1.97 dengan nilai konversi IKM 39.80.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa Kompetensi Pelaksanaan dapat dipertahankan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena kenyataannya lebih tinggi dari harapan masyarakat yang berobat di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) pada kenyataan dapat dikatakan belum sesuai dengan masyarakat harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks Kepuasan masyarakat 4.10 dengan nilai konversi IKM 82.00, sedangkan pada harapan menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4.58 dengan nilai konversi IKM 91.60.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa Perilaku Pelaksana dapat ditingkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena kenyataannya lebih rendah dari harapan masyarakat yang berobat di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar.

8. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) pada kenyataan dapat dikatakan belum sesuai dengan masyarakat harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks Kepuasan

masyarakat 2.52 dengan nilai konversi IKM 50.40, sedangkan pada harapan menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 2.01 dengan nilai konversi IKM 40.20.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa Penanganan Pengaduan puskesmas dapat dipertahankan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena kenyataannya lebih tinggi dari harapan masyarakat yang berobat di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) pada kenyataan dapat dikatakan belum sesuai dengan masyarakat harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks Kepuasan masyarakat 2.74 dengan nilai konversi IKM 54.80, sedangkan pada harapan menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 2.01 dengan nilai konversi IKM 40.20.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa Sarana dan Prasarana dapat dipertahankan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena kenyataannya lebih tinggi dari harapan masyarakat yang berobat di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar.

G. Analisis Diagram Kartesius

Salah satu cara mengetahui Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah dengan analisis data menggunakan diagram kartesius. Data hasil penelitian akan diolah dan dimunculkan dalam bentuk diagram yang dibagi atas empat bagian (Kuadran I, II, III, IV) dibagi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y). X, merupakan rata-rata dari skor rata-rata kenyataan, sedangkan Y merupakan rata-rata dari skor rata-rata harapan.

Inti dari Diagram Kartesius adalah untuk mengetahui titik atau area mana masyarakat puas dan di area mana masyarakat belum puas atau kecewa setelah dilakukan analisis seputar indikator-indikator indeks Kepuasan masyarakat apa saja yang masuk ke dalam kategori (Concentrate Here, Keep up with the good work, Low Priority, dan Possibly Overskill) terhadap pelayanan Pusat kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar. Dalam menginterpretasikan kuadran sebagai berikut:

- **Kuadran I : Concentrate Here (Konsentrasi disini)**

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap sangat penting oleh masyarakat tapi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) belum melaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat yang membutuhkan pelayanan Puskesmas, sehingga mengecewakan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat.

- **Kuadran II : Keep up with the good work (pertahankan Prestasi)**

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting dan berhasil dilaksanakan Pusat Kesehatan Masyarakat dan unsur yang berada di kuadran ini wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting dan sangat memuaskan masyarakat.

▪ **Kuadran III : Low Priority (Prioritas Rendah)**

Kuadran ini menunjukkan unsur yang biasa-biasa saja karena dianggap kurang penting oleh masyarakat dan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) tidak perlu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

▪ **Kuadran IV : Posibly Overskill (Terlalu Berlebihan)**

Kuadran ini menunjukkan yang dianggap tidak penting dan tidak diharapkan oleh masyarakat, tetapi dilakukan berlebihan oleh Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Pembobotan dari hasil pengolahan kuesioner dilakukan pada masing-masing indikator, kemudian dicari rata-rata untuk memperoleh nilai kesesuaian antara tingkat kenyataan dan harapan. Untuk mencari nilai tingkat kesesuaian sebagai berikut:

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Tabel 4.42 Skor Rata-rata Kenyataan dan Harapan

Atribut	Nama Atribut	Rata-rata (Kenyataan)	Rata-Rata (Harapan)
1	Persyaratan	4.09	4.01
2	Sytem/Prosedur	4.10	4.06
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	2.71	2.61
4	Biaya/Tarif	4.67	4.76
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.44	1.99
6	Kompotensi Pelaksanaan	2.39	1.97
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	4.10	4.58
8	Penanganan Pengaduan	2.52	2.01
9	Sarana dan Prasarana	2.74	2.01
Rata-rata		3.30	3.11

Sumber : data primer yang telah diolah tahun 2022

Dari table diatas memperlihatkan hasil penelitian perhitungan nilai rata-rata tingkat kenyataan masyarakat dan rata-rata harapan masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) untuk setiap kuadran. Untuk mempergunakan nilai rata-rata pada skala pengukuran tingkat Kenyataan Masyarakat dan tingkat Harapan Masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai garis pemisah kuadran seperti pada diagram dibawah ini.

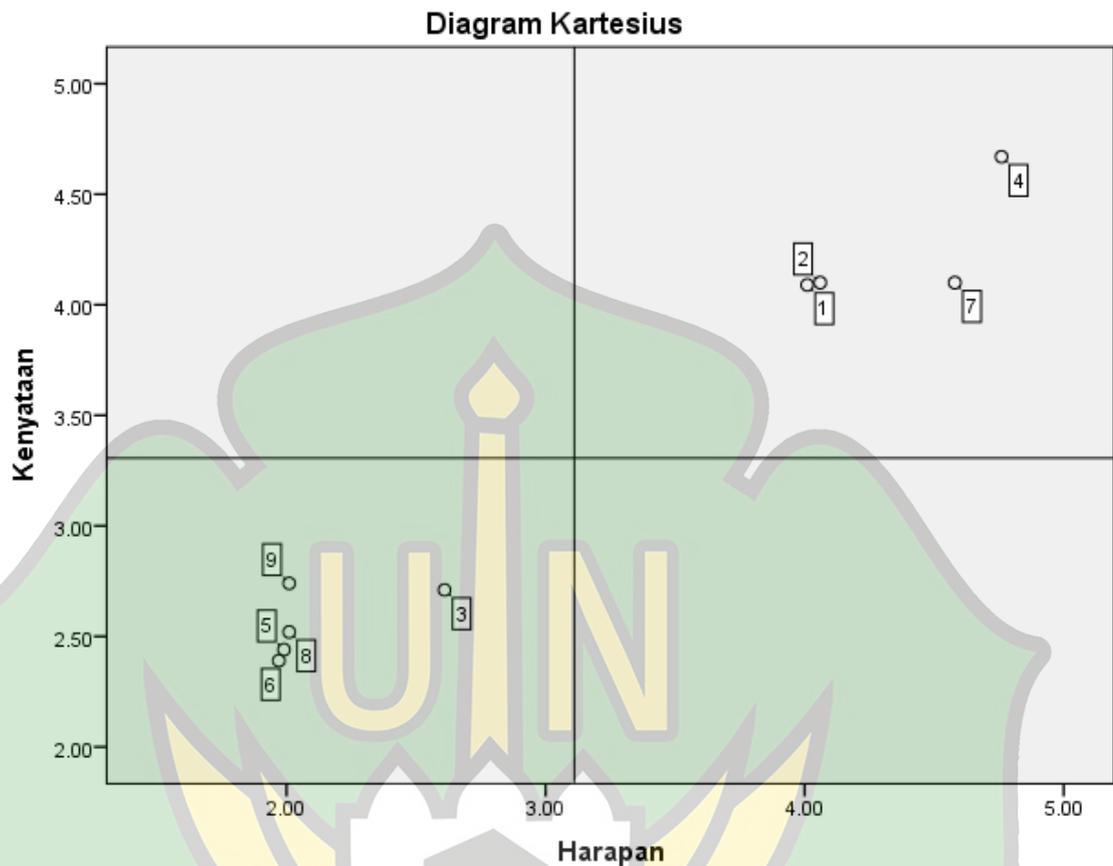


Diagram 4. 26 Diagram Kartesius

Berdasarkan Grafik IPA pada Diagram diatas, maka factor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar dapat dikelompokkan dalam masing-masing kuadran sebagai berikut:

- **Kuadran I (Prioritas Umum)**
- **Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh masyarakat dan kinerja pelayanannya sangat memuaskan.

Atribut 1: Persyaratan bagi pasien puskesmas terdiri dari KK, KTP, BPJS-Kesehatan

Atribut 2: Sistem/Prosedur sesuai dengan ketentuan puskesmas

Atribut 4: Semua jenis Pelayanan kesehatan yang diberikan dibebaskan biaya/tarif

Atribut 7: Perilaku pelaksana pelayanan sopan dalam melayani pasien/pengunjung puskesmas

Kesimpulan:

Masyarakat sangat puas, lembaga/Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dapat mempertahankan atribut-atribut kualitas pelayanan yang berada pada kuadran diatas.

▪ **Kuadran III (Prioritas Rendah)**

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh masyarakat dan pelayanannya kurang memuaskan.

Atribut 3: Waktu penyelesaian pelayanan pasien tidak ditangani dengan cepat

Atribut 5: Produk spesifikasi jenis pelayanan tidak sesuai dengan keluhan pasien

Atribut 6: Kompetensi pelaksanaan tidak sesuai dalam memberikan pelayanan

Kesimpulan:

Walaupun atribut ini dianggap kurang penting tetapi Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) harus memperbaiki kualitas layanan kepada masyarakat.

▪ **Kuadran IV (Berlebihan)**

Setelah dilakukan analisa kartesius dari masyarakat yang menjadi sampel (responden) dalam penelitian menunjukkan perbaikan yang harus dijadikan prioritas utama oleh Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) seperti terdapat pada kuadran III yaitu Waktu penyelesaian pelayanan pasien tidak ditangani dengan cepat solusinya adalah perlu pengarahannya dan tindakan lebih lanjut dalam memanager waktu agar pasien tidak menunggu lama dalam proses pelayanan. Kedua Produk spesifikasi jenis pelayanan tidak sesuai dengan keluhan pasien solusinya adalah perlu tindak lanjut dan perhatikan dalam pemeriksaan pasien untuk dapat diagnosa dengan benar sehingga dapat memberikan produk kepada pasien sesuai keluhannya. Dan yang ketiga Kompetensi pelaksanaan tidak sesuai dalam memberikan pelayanan solusinya perlu ditingkatkan kapasitas melalui pendidikan dan pelatihan terhadap pegawai yang menangani pengobatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Jika dilihat dari ketiga titik di kuadran III berada dalam kolom yang berarti perlu dilakukan perbaikan pada ketiga atribut tersebut maka pelayanan pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sesuai dengan harapan dari masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar dapat disimpulkan:

1. Berdasarkan indikator Kenyataan Masyarakat terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 64.88, indikator yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi Biaya/Tarif = 4.67 dengan nilai konversi 93.40 nilai bobot “Sangat Setuju”, sedangkan nilai terendah Kompetensi Pelaksana = 2.39 dengan nilai konversi 47.80 nilai bobot “Tidak Setuju”.
2. Berdasarkan indikator Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 60.40, indikator yang memiliki Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi Biaya/Tarif = 4.76 dengan nilai konversi sebesar 95.20 nilai bobot “Sangat Setuju”, sedangkan nilai terendah Kompetensi Pelaksanaan = 1.97 dengan nilai konversi 39.40 nilai bobot “Tidak Setuju”

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Melakukan perubahan pada waktu penyelesaian pelayanan pasien tidak ditangani dengan cepat, solusinya adalah perlu pengarahan dan tindakan lebih lanjut dalam memanage waktu agar pasien tidak menunggu lama dalam proses pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).
2. Melakukan perbaikan produk spesifikasi jenis pelayanan tidak sesuai dengan keluhan pasien solusinya adalah perlu tindak lanjut dan perhatian dalam pemeriksaan pasien untuk dapat diagnosa dengan benar sehingga dapat memberikan produk kepada pasien sesuai keluhannya.
3. Melakukan perbaikan yang harus dijadikan prioritas yaitu kompetensi pelaksanaan tidak sesuai dalam memberikan pelayanan, solusinya perlu ditingkatkan kapasitas melalui pendidikan dan pelatihan terhadap pegawai yang menangani pengobatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

جامعة الرانري

AR - RANIRY

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- A.B Susanto, *Manajemen Pemasaran jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat (Edisi Pertama), 2000.
- Amirul Mustofa, *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020.
- Bambang Praseto, *Metode Penelitian Kuantitatif, Teori Dan Aplikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2010.
- Beni Ahmad Saebani, *Pengantar Antropolog*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2012.
- Bilson Simamora, *Memenangkan pasar dengan pemasaran efektif dan profitabel*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Cronbach L.J, *Coefficient Alpha and Internal structure of test*, Psychometrika, 1951.
- Dinas Kesehatan Kota Jantho, *Profil Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar Tahun 2020*.
- Dinas PMPTSP, *Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2019*, Bandung: CV. Reswara. Hal. 05
- Enterprice Jubilee. *Customer Relationship Management dengan Blog*, Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo, 2009.
- Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2012.
- Hasan Iqbal, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

Hetty Ismainar, *Administrasi Kesehatan Masyarakat*, Jogjakarta: Deepublish, 2013.

Hilda Prajayanti, *Buku Ajar Asuhan Kebidanan Komunitas*, Pekalongan: Penerbit NEM, 2022.

Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 1998.

Kamus Besar *Bahasa Indonesia* (KBBI), Jakarta : Pusat Bahasa

Kamus Besar *Bahasa Indonesia* (KBBI), Jakarta : Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011.

Koentjaraningrat, *Sejarah Teori Antropologi*, Jakarta: UI Press, 2009.

M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.

Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2010.

Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Jawa Timur: Unitomo Press, 2019.

Moh Nazir, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.

Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: PT Graha Ilmu, 2013.

Prof. Dr. Koentjaraningrat. *Pengantar Ilmu Antropologi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.

Rambat Lupiyodi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.

Santoso S, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta: Penerbit PT. Elex Media Komputindo Gramedia, 2000.

Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*, Bandung: Alfabeta, 2015.

Sugiyono, *Metode Penelitian dan Pengembangan*, Bandung: Alfabeta, 2013

Sugiyono, *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R dan D*, Bandung: CV.Alfabeta, 2009.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktis*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013.

Supardi, *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian Konsep Statistika Yang Lebih Komprehensif*, Jakarta Selatan: 2014.

Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta (Cetak Ketiga), 2006

Surya Dharma, *Pendekatan, Jenis dan Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Direktur Tenaga Kependidikan dan Ditjen PMPTK, 2009.

Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif sebuah pengantar*, Bandung: Alfabeta, 2012.

Jurnal:

Arosmiati, *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Narapidana di Lembaga Perumahan Kelas II A Wanita Tangerang*, Disertasi Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia, Jakarta, 2007.

Dhion Gama Putra, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)*, Malang: Jurnal Administrasi Publik, 2015. Vol. 3, No. 12.

Nor Sanah, *Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser*, Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol. 5, No. 1, 2017. Hal 305-314.

Pupung Pundenswari, *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat*, Universitas Garut, Garut: Jurnal Publik Vol, 11. No. 01, 2017

Suandi, *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dikantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timu*, Palembang: Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan, Vol. 1, No. 2, Maret 2019.

Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati, “*Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika*”, Jurnal Formatif 7(3): 272-285, 2017.

Yonas Boky, “*Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar*“, JURNAL JAFFRAY, Vol. 14, No. 2, 2016.

Kebijakan:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 tahun 2014, Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, BAB X Warga Negara.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Lampiran 1 : Surat Keputusan (SK)

UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: B.4532/Un.08/FDK/Kp.00.4/10/2022
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 : Rahmatun Ikramah
NIM/Jurusan : 190403053/Manajemen Dakwah (MD)
Judul : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di Kecamatan Darussalam 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;
- Keempat : 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.

Ditetapkan di: Banda Aceh
Pada Tanggal: 26 Oktober 2022
30 Rabiul Awal 1444

an. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh



- 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: 26 Oktober 2023

Lampiran 2 : Surat Penelitian



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

Nomor : B.2986/Un.08/FDK-1/PP.00.9/08/2022
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

1. Kepala Dinas Kesehatan Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar
2. Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar
3. Masyarakat Dalam Wilayah Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar

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

Nama/NIM : **Rahmatun Ikramah / 190403053**
Semester/Jurusan : VII / Manajemen Dakwah
Alamat sekarang : Desa Puuk Kecamatan Kuta Baro 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 **Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar**

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

Banda Aceh, 16 Agustus 2022
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Drs. Yusri, M.L.I.S.

Berlaku sampai : 15 Januari
2023

Lampiran 3 : Surat Rekomendasi Dari Dinas Kesehatan



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, 11 Agustus 2022

Nomor : 070/ 1311 / 2022
Lampiran : -
Perihal : Penelitian Ilmiah

Kepada Yth,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan Fakultas
Dakwah dan Komunikasi
Kementerian Agama Universitas
Islam Negeri Ar-Raniry
di

Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas

Dakwah dan Komunikasi Kementerian Agama Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Nomor: B.2986/Un.08/FDK.I/PP.00.9/08/2022 tanggal 10 Agustus 2022, perihal sebagaimana tersebut dipokok surat, pada prinsipnya dipihak kami tidak berkeberatan serta dapat mengizinkan untuk melakukan Penelitian Ilmiah kepada:

Nama : Rahmatun Ikramah
Nim : 190403053
Judul : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap
Skripsi Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat
(PUSKESMAS) Kecamatan Darussalam
Kabupaten Aceh Besar

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

AR - RANIRY

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



Tembusan:

1. Camat Darussalam
2. Kepala Puskesmas Darussalam

Lampiran 4 : Surat Telah Melakukan Penelitian Dari Puskesmas



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BESAR
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KECAMATAN DARUSSALAM

Jln. Lambaro Angan Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar
Email: puskesmasdarussalam@gmail.com Telp: (0651) 3611542



Nomor : 320/PKM/I/2023
Lampiran : -
Perihal : Selesai Penelitian

Darussalam, 31 Januari 2023

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

Dengan Hormat,
Sehubungan dengan telah selesainya Penelitian oleh :

Nama : Rahmatun Ikramah
NIM : 190403053

Benar yang namanya tersebut diatas telah Selesai Penelitian di Wilayah Kerja Puskesmas Darussalam Kabupaten Aceh Besar pada Tanggal 22 November s/d 21 Desember 2022, dengan judul "*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar*"

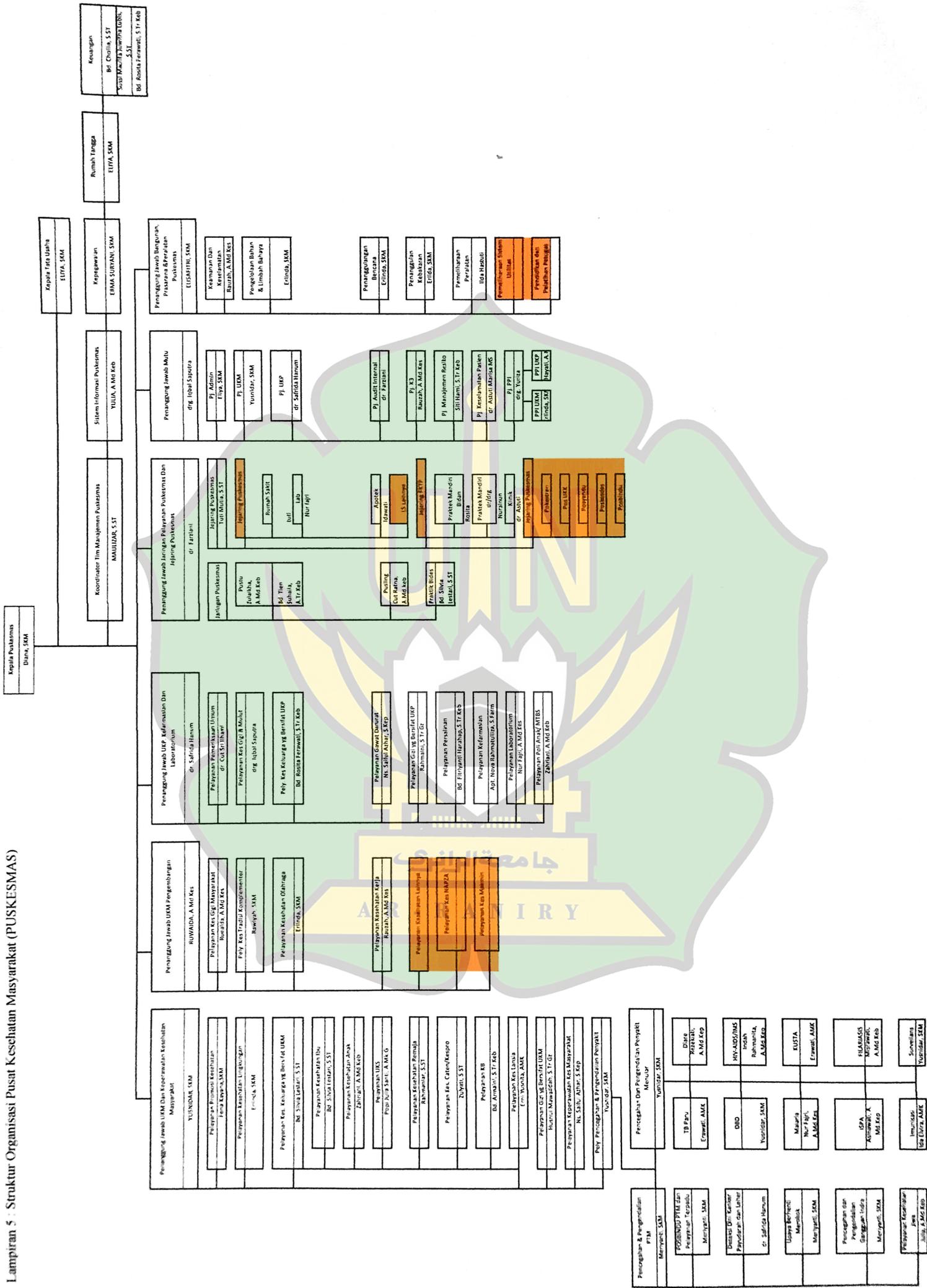
Demikianlah Surat ini kami buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Puskesmas Darussalam



AR - RANIRY

Lampiran 5. Struktur Organisasi Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS)



Lampiran 6 : Angket

Kepada Yth, Bapak/Ibu/sdr/i

Di :

Tempat

Dengan hormat,

Saya yang tersebut dibawah ini :

Nama : Rahmatun Ikramah
Nim : 190403053
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Universitas : Islam Negeri Ar-Raniry

Sedang melakukan penelitian mengenai **“Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Kecamatan Darussalam 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.

AR - RANIRY Banda Aceh, 15 Oktober 2022

Peneliti :

Rahmatun Ikramah

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. KS (Kurang Setuju)

Berarti Saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan berpihak atau sulit menyatakan setuju.

4. S (Setuju)

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

5. 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

Rahmatun Ikramah

Nim : 190403053

Identitas Responden

1. Nama Responden :

2. Desa :

3. Jenis Kelamin :

1. Laki-laki
 2. Perempuan

4. Usia :

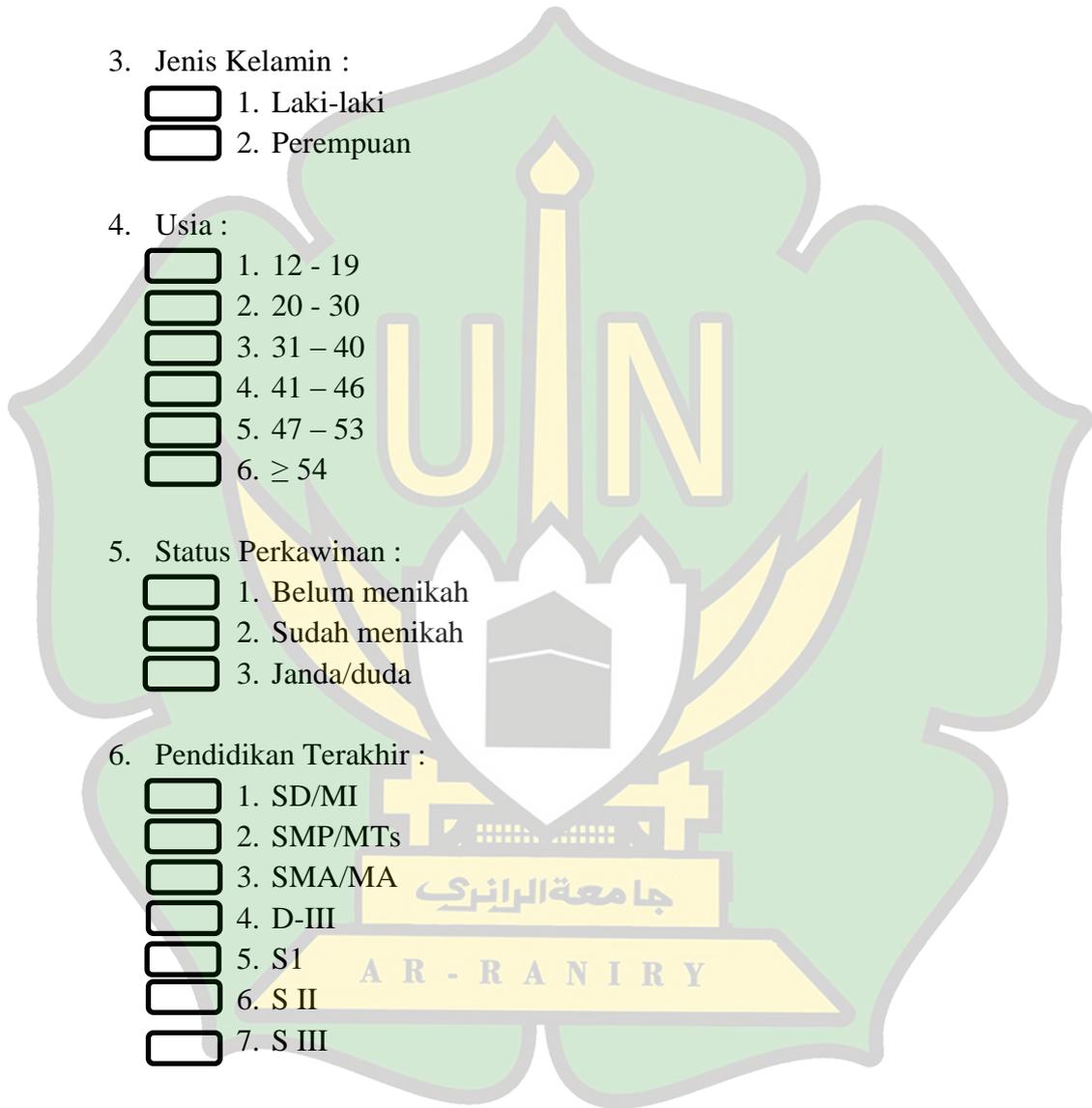
1. 12 - 19
 2. 20 - 30
 3. 31 - 40
 4. 41 - 46
 5. 47 - 53
 6. \geq 54

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 :

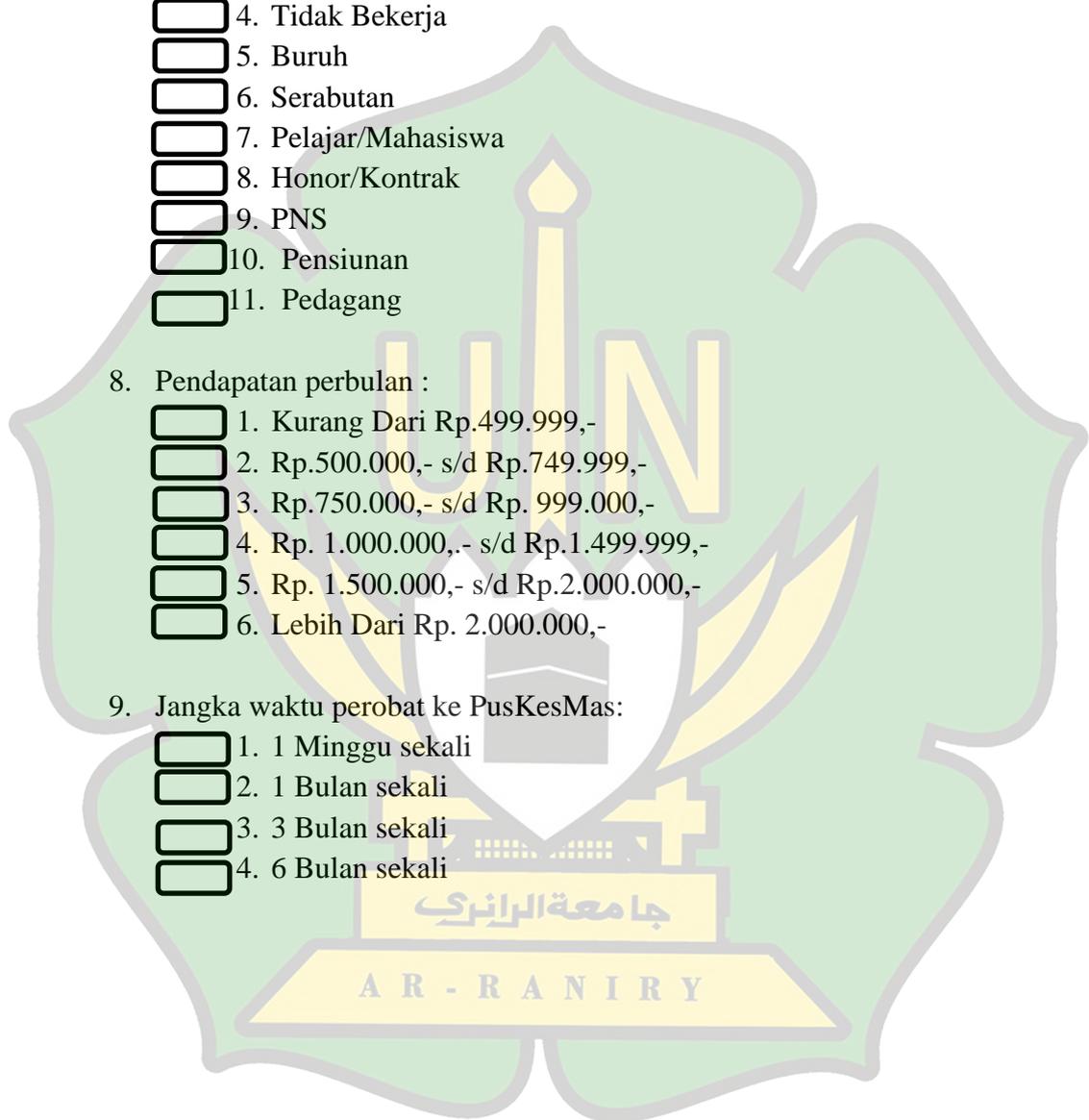
- 1. Petani
- 2. Peternak
- 3. Ibu Rumah Tangga (IRT)
- 4. Tidak Bekerja
- 5. Buruh
- 6. Serabutan
- 7. Pelajar/Mahasiswa
- 8. Honor/Kontrak
- 9. PNS
- 10. Pensiunan
- 11. Pedagang

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 sekali



JAWABAN RESPONDEN

No	KENYATAAN					PERNYATAAN	HARAPAN				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.						Persyaratan bagi pasien puskesmas terdiri dari KK, KTP dan BPJS					
2.						Sistem/prosedur sesuai dengan ketentuan puskesmas					
3.						Waktu penyelesaian pelayanan pasien tidak ditangani dengan cepat					
4.						Semua jenis pelayanan kesehatan yang diberikan dibebaskan biaya/tarif					
5.						Produk spesifikasi jenis pelayanan tidak sesuai dengan keluhan pasien					
6.						Kompetensi pelaksanaan tidak sesuai dalam memberikan pelayanan					
7.						Perilaku pelaksana pelayanan sopan dalam melayani pasien/pengunjung puskesmas					
8.						Penanganan pengaduan tidak direspon dengan baik					
9.						Sarana dan prasarana tidak memadai					

TERIMAKASIH

AR - R A N I R Y

Lampiran 7 : Tabulasi Data

No	Nama Responden	JK	U	SP	PT	PS	PP	JWB	1		2		3		4		5		6		7		8		9	
									K	H	K	H	K	H	K	H	K	H	K	H	K	H	K	H	K	H
1	Aluddin	1	3	2	1	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	5	2	2	2	2	4	5	2	2	3	3
2	Hera Yunita	2	2	2	3	3	1	3	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
3	Dewi Surya	2	3	2	4	3	1	2	4	2	4	2	3	2	5	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2
4	M. Ali	1	5	2	2	5	5	2	4	4	4	4	3	3	5	5	2	2	2	2	4	5	3	3	3	3
5	Nurlaila	2	4	2	3	2	1	2	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	4	5	2	2	3	3
6	Azkie Maulina	2	1	1	1	7	1	1	3	3	4	4	4	2	5	5	3	3	2	1	4	5	2	1	3	3
7	Wardini	2	6	3	1	3	3	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	2	2	2	2
8	Lilis Suriani	2	2	2	1	3	1	4	4	4	4	4	3	3	5	5	2	2	3	3	4	5	3	2	3	2
9	Muliana	2	3	2	3	3	1	2	4	4	4	4	2	2	5	5	2	1	2	1	3	5	3	1	3	1
10	Anisrullah	1	2	1	3	7	1	4	4	3	4	5	3	2	5	5	3	1	2	1	4	5	2	1	3	1
11	Putri Maulidar	2	2	2	1	3	1	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
12	Mariani	2	5	2	5	3	1	2	4	1	4	1	3	1	5	1	2	1	3	1	5	1	2	1	2	1
13	Muhammad Iqbal	1	1	1	1	7	1	2	4	4	4	4	3	1	4	5	2	1	3	2	4	4	3	1	2	1
14	M. Yusuf	1	6	2	1	1	4	1	3	3	5	5	4	2	4	5	3	2	3	2	4	1	3	2	3	2
15	Iskandar	1	4	2	2	1	4	3	3	3	4	4	4	2	5	5	3	3	2	1	5	4	3	3	2	1
16	Samawati	2	4	2	2	3	1	2	3	3	4	4	4	2	5	5	3	3	2	1	5	4	3	3	2	1
17	Azhar	1	5	2	3	5	2	3	3	3	4	4	3	2	5	5	2	1	3	1	5	5	2	1	2	1
18	Raudhatul Jannah	2	2	1	3	7	1	4	4	4	4	4	2	1	5	5	3	2	3	2	4	5	2	1	2	1
19	Haflina	2	4	3	2	1	4	2	4	4	4	4	3	1	4	5	2	1	3	1	4	4	3	1	2	1

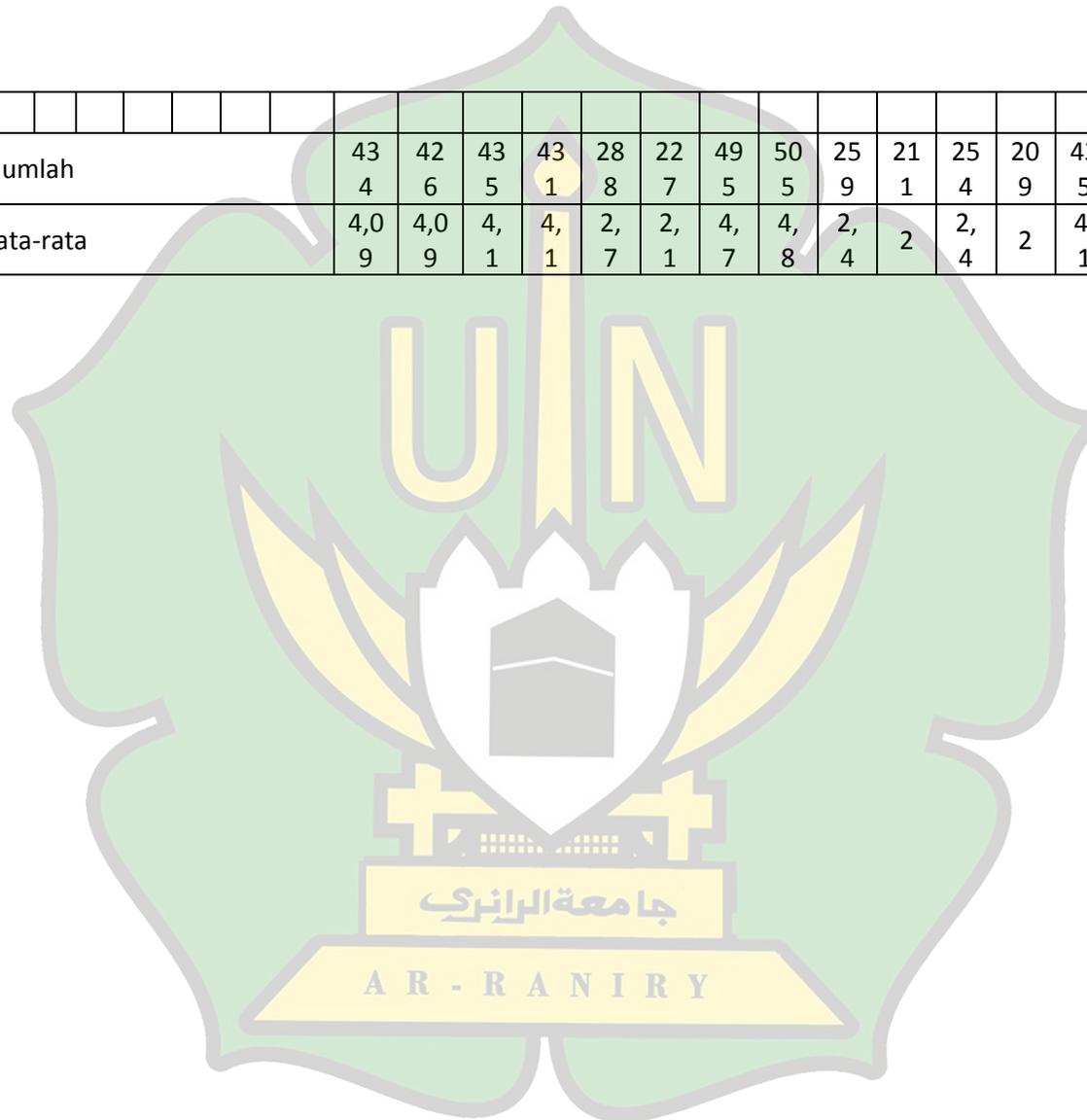
20	Wina Fajrina	2	3	2	5	9	4	4	4	4	4	4	2	1	5	5	4	1	2	1	4	5	4	1	3	1
21	Azhar	1	6	2	2	1	1	3	4	4	4	4	2	1	5	5	3	2	3	2	4	5	2	1	2	1
22	Ali Akbar	1	2	1	3	8	5	4	4	4	4	4	2	1	5	5	3	2	3	2	4	5	2	1	2	2
23	Mariani	2	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	4	5	2	2	2	2	5	5	2	2	3	3
24	Zahriyati	2	4	1	3	1	1	2	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	1	1	4	5	3	3	3	2
25	Aulia Rahmi	2	1	1	3	7	1	4	4	4	3	3	2	2	5	5	3	3	3	3	5	5	2	2	4	4
26	Halimah	2	5	3	1	5	1	3	5	5	4	4	3	3	5	5	2	2	2	2	5	5	2	2	4	4
27	Fauziah Hanom	2	4	1	3	1	5	3	4	5	4	4	2	3	5	5	2	1	2	3	4	4	1	2	2	1
28	Jailani	1	6	2	1	6	2	1	4	4	4	4	2	3	3	5	2	3	1	2	4	5	3	2	3	2
29	Yuli Hafnidar	2	2	2	3	3	1	3	4	4	4	4	2	2	5	5	3	3	2	2	4	4	2	2	2	2
30	Gunawan	1	4	2	1	5	2	2	5	5	4	4	2	2	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5
31	Siti Maisarah	2	2	1	2	7	1	4	4	4	4	4	3	1	5	5	3	3	4	4	4	5	3	3	1	1
32	Nadia Novita	2	1	1	3	7	1	4	4	4	4	4	3	1	5	5	3	3	4	4	4	5	3	3	1	1
33	Sulaiman	1	4	2	2	5	5	3	4	4	4	4	3	2	4	5	3	1	2	1	4	5	3	3	3	2
34	Laila Azkia	2	1	1	1	7	1	2	4	4	4	4	2	1	4	5	2	3	2	1	4	4	3	3	3	2
35	Zahra	2	3	2	5	8	5	3	4	5	5	5	2	1	4	5	2	1	2	3	4	5	2	3	2	1
36	Ainul Mardiah	2	5	2	5	3	5	4	4	4	4	4	2	2	5	5	2	2	2	2	4	4	3	3	4	3
37	Dazia Khumaira	2	1	1	2	7	1	3	4	4	4	4	2	2	5	5	2	2	2	2	4	5	2	2	3	3
38	Khadijah	2	3	3	2	5	4	3	4	4	4	4	3	2	4	5	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3
39	Nurlaila	2	3	2	3	3	1	3	4	4	4	4	3	2	5	5	1	1	1	1	4	5	3	2	2	1
40	Nurfaida	2	2	2	1	3	1	1	3	4	4	4	3	1	5	5	2	1	2	1	5	5	3	2	3	2
41	Sakdoh	2	6	3	1	3	1	2	5	5	5	5	3	3	5	5	2	2	2	2	4	5	3	3	3	3
42	Taufik Ibrahim	1	5	2	3	5	5	2	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	2	4	5	2	2	3	3
43	Ria Widyastuti	2	2	1	3	6	3	2	5	5	5	5	3	3	5	5	2	2	2	2	4	5	3	3	3	3

44	Shayifa	2	1	1	2	7	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	2	4	5	2	2	3	3
45	Annisa Maisarah	2	2	1	3	7	1	2	4	4	4	4	2	1	5	5	2	1	2	1	4	5	2	1	3	1
46	Azizah	2	6	2	5	0	6	2	4	4	4	4	3	2	5	5	3	1	2	1	4	5	3	2	3	2
47	Fatimah	2	3	2	1	3	1	2	4	4	4	4	3	2	4	5	2	1	2	1	4	5	3	1	3	1
48	Irwan	1	5	2	3	1	3	3	4	4	5	4	3	2	5	5	3	2	2	2	5	5	3	2	3	2
49	Jauhari	2	6	2	5	1	1	2	4	4	4	4	3	2	5	5	2	2	2	2	4	5	3	2	3	2
50	Safridam	1	5	3	2	1	3	3	4	4	4	4	3	2	4	5	2	2	2	2	4	5	4	1	3	1
51	Wilda Ulfa	2	1	1	1	7	1	3	4	4	4	4	3	1	5	5	2	2	2	2	4	5	2	1	2	1
52	Nur Khaira	2	5	3	3	3	1	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	1	1	4	5	2	2	3	3
53	Akhtil	1	1	1	1	7	1	2	4	4	4	4	2	1	5	5	2	1	2	1	5	5	3	1	2	1
54	Dina Mardhiana	2	2	1	2	3	1	3	4	4	4	4	4	2	5	5	2	1	2	1	4	5	2	1	2	1
55	Darmawati	2	4	2	2	3	1	1	4	4	4	4	3	2	5	5	2	1	2	1	4	5	2	1	3	1
56	Wardiah	2	5	2	2	3	1	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	4	5	2	2	3	3
57	Uswatun Husna	2	2	1	3	7	1	2	4	4	4	4	3	2	4	5	2	2	3	3	4	5	2	2	2	1
58	Jariah	2	6	2	3	5	5	3	4	4	4	5	3	2	5	5	2	1	2	1	4	5	3	1	3	1
59	Rosdiana	2	6	2	3	3	1	3	4	3	4	4	2	2	5	5	2	1	2	1	4	4	2	1	2	1
60	Nur Hayati	2	6	3	1	3	1	1	4	4	4	4	3	2	5	5	2	1	2	1	4	5	2	1	2	1
61	Nurma	2	4	2	2	3	1	2	3	3	4	4	3	2	4	5	2	2	2	2	4	5	3	1	3	1
62	Zuhra	2	5	2	5	9	6	3	4	4	4	4	2	1	5	5	2	1	2	1	4	5	2	1	2	1
63	Misnah Ramli	2	6	2	4	3	1	3	4	4	4	4	3	2	5	5	2	1	2	1	4	5	3	2	3	1
64	Sumiati	2	5	2	2	3	1	3	4	4	4	4	2	2	5	5	3	3	2	2	4	4	2	2	1	1
65	Nur	2	4	2	2	3	1	2	4	4	4	4	3	3	5	5	2	1	2	1	3	4	2	2	3	3

	Armanisah																									
66	Mirza Rizqan	1	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	5	2	2	3	3
67	Zakaria Musa	1	6	2	1	1	1	2	4	4	4	4	3	2	5	5	2	1	3	1	4	5	2	1	2	1
68	Irmawati	2	3	2	3	3	1	1	4	4	4	4	2	1	5	5	2	1	1	1	4	5	2	1	2	1
69	Marzuki	1	6	2	5	1	6	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	2	3	2	3	2	3	2
70	M. Dangam	1	6	2	1	1	1	1	4	4	4	4	3	2	5	5	2	2	2	2	4	4	3	2	2	1
71	Azraul Faira	2	1	1	2	7	1	1	4	4	4	4	2	1	4	4	2	1	2	1	4	5	2	1	2	1
72	Yusnaini	2	2	2	3	3	1	3	4	4	4	5	1	3	4	5	3	2	2	1	4	5	1	2	2	3
73	M. Yusuf	1	3	2	3	9	6	3	4	5	4	4	1	2	4	5	2	3	3	2	4	4	1	2	2	3
74	Asnawiyah	2	5	2	2	3	1	1	5	3	5	5	2	1	5	5	2	1	2	1	5	5	2	1	2	3
75	Mulia Riska	2	1	2	3	6	1	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
76	Syamsiyah	2	6	3	1	3	1	2	4	4	4	4	4	4	5	5	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2
77	Mariani	2	4	3	1	1	1	2	5	5	5	5	2	2	5	5	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2
78	Asma	2	5	2	2	1	4	3	4	5	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5
79	Zannuba	2	1	1	3	7	1	4	5	5	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	4	5	3	3	5	5
80	Icha Nuzul Maulia	2	1	1	2	7	1	4	4	4	4	4	2	1	4	4	2	1	2	1	4	5	2	1	3	1
81	Eliza	2	3	2	5	3	1	2	4	4	4	4	4	2	5	5	3	2	3	3	4	5	3	2	3	2
82	Wahid	1	3	1	5	5	2	3	4	4	4	4	3	2	5	5	3	2	3	2	4	5	3	2	3	2
83	Miftahul Jannah	2	1	1	2	7	1	3	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
84	Linda Wati	2	4	2	2	5	2	1	4	4	4	4	2	1	5	5	2	1	2	1	4	5	3	1	3	1
85	Annisa	2	5	2	2	5	3	2	5	5	5	5	4	2	5	5	5	2	5	2	4	5	5	2	3	4
86	Akmalia Khairunnisa	2	2	1	3	7	2	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4

87	Erwin	1	3	2	7	9	6	4	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	1	5	5	5	1	5	4	5	
88	Nurfitri	2	3	2	3	3	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	
89	Nur Helmi	2	3	2	3	3	1	2	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	2	4	5	5	2	3	4	
90	Nurdahri	2	6	1	1	6	3	3	5	4	3	4	4	2	5	5	3	3	2	3	2	5	3	2	4	2	
91	Rohani	2	6	3	1	3	1	1	5	5	5	5	3	2	5	5	1	1	4	2	5	5	2	5	4	1	
92	Helmi	2	6	2	1	3	3	4	4	3	5	5	4	2	5	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
93	Dia Ulha	1	2	1	3	4	1	3	4	4	4	4	2	1	5	5	2	1	2	1	4	5	2	1	3	1	
94	Asriah	2	6	2	5	3	6	3	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	3	4	4	5	3	4	4	3	
95	Mustamam	1	6	2	5	9	6	2	4	4	4	4	2	2	5	5	2	1	3	2	4	4	3	1	3	1	
96	Fakhrulrazi	1	3	2	3	5	4	2	3	3	4	4	3	2	5	5	2	1	2	1	4	4	3	3	3	1	
97	Sujiyani	2	5	2	1	3	4	1	4	4	4	4	2	3	5	5	3	2	3	1	4	5	3	3	2	1	
98	Anwar	1	5	2	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	2	2	2	2	4	5	3	3	3	3	3	
99	Yunisar Suharni	2	2	2	3	7	2	4	4	4	4	4	2	3	4	5	2	3	2	1	5	4	5	2	2	3	3
100	Dahri Yati	2	4	2	2	3	2	1	4	4	4	4	3	2	5	5	2	1	2	1	4	4	3	1	3	1	
101	Tara Nur Maisura	2	1	1	3	7	1	1	4	4	5	5	2	1	4	5	1	2	3	2	4	5	2	3	2	1	
102	Ahmad Sfelix	1	4	2	2	5	5	4	4	4	4	4	2	1	4	5	2	2	3	2	4	5	3	2	2	1	
103	Wardiah	2	3	2	1	3	1	3	4	4	5	5	2	1	5	5	2	1	2	1	4	5	2	1	3	1	
104	Hambali	1	6	3	3	5	3	3	5	5	4	4	3	3	4	5	3	2	3	2	4	4	3	2	3	3	
105	Herizal	1	2	1	3	5	3	2	4	4	4	5	2	3	4	5	2	1	2	3	4	4	1	2	2	1	
10	Maulidia	2	2	1	5	7	1	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	2	2	3	1	

6																										
Jumlah									43 4	42 6	43 5	43 1	28 8	22 7	49 5	50 5	25 9	21 1	25 4	20 9	43 5	48 6	26 8	21 4	29 1	21 4
Rata-rata									4,0 9	4,0 9	4, 1	4, 1	2, 7	2, 1	4, 7	4, 8	2, 4	2, 2	2, 4	2, 2	4, 1	4, 6	2, 5	2,0 2	2,7 5	2,0 2



Lampiran 8 : Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	30	28.3	28.3	28.3
	Perempuan	76	71.7	71.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12-19	15	14.2	14.2	14.2
	20-30	19	17.9	17.9	32.1
	31-40	19	17.9	17.9	50.0
	41-46	15	14.2	14.2	64.2
	47-53	17	16.0	16.0	80.2
	≥54	21	19.8	19.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Status Perkawinan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum menikah	30	28.3	28.3	28.3
	Sudah Menikah	64	60.4	60.4	88.7
	Belum Menikah	12	11.3	11.3	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD/MI	26	24.5	24.5	24.5
	SMP/MTs	26	24.5	24.5	49.1
	SMA/MA	37	34.9	34.9	84.0
	D-III	2	1.9	1.9	85.8
	S I	14	13.2	13.2	99.1
	S III	1	.9	.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Pekerjaan Sekarang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Petani	12	11.3	11.3	11.3
	PeternaK	1	.9	.9	12.3
	Ibu Rumah Tangga (IRT)	39	36.8	36.8	49.1
	Tidak Bekerja	1	.9	.9	50.0
	Buruh	17	16.0	16.0	66.0
	Serabutan	4	3.8	3.8	69.8
	Pelajar/Mahasiswa	22	20.8	20.8	90.6
	Honor/Kontrak	2	1.9	1.9	92.5
	PNs	5	4.7	4.7	97.2
	Pensiunan	2	1.9	1.9	99.1
	Pedangan	1	.9	.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

AR - RANIRY

Pendapatan Perbulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Dari Rp.499.999,-	60	56.6	56.6	56.6
	Rp.500.000,- s/d Rp.749.999,-	9	8.5	8.5	65.1
	Rp.750.000,- s/d Rp.999.000,-	10	9.4	9.4	74.5
	Rp. 1.000.000,- s/d Rp.1.499.999,-	10	9.4	9.4	84.0
	Rp. 1.500.000,- s/d Rp.2.000.000,-	10	9.4	9.4	93.4
	Lebih Dari Rp. 2.000.000	7	6.6	6.6	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Jangka Waktu Berobat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Minggu Sekali	15	14.2	14.2	14.2
	1 Bulan Sekali	37	34.9	34.9	49.1
	3 Bulan Sekali	36	34.0	34.0	83.0
	6 Bulan Sekali	18	17.0	17.0	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

K 7	Pearson Correlation	-.077	.150	-.047	.095	-.070	.038	1	.005	.065	.213*
	Sig. (2-tailed)	.432	.126	.631	.332	.474	.695		.962	.506	.029
	N	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106
K8	Pearson Correlation	.097	.112	.360**	.037	.408**	.337**	.005	1	.326**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.322	.252	.000	.705	.000	.000	.962		.001	.000
	N	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106
K9	Pearson Correlation	.284**	.020	.103	.049	.158	.041	.065	.326**	1	.526**
	Sig. (2-tailed)	.003	.837	.293	.618	.106	.676	.506	.001		.000
	N	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106
Kenyataan	Pearson Correlation	.348**	.215*	.529**	.253**	.622**	.614**	.213*	.703**	.526**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.027	.000	.009	.000	.000	.029	.000	.000	
	N	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

H7	Pearson Correlation	.322**	.274**	-.047	.429**	.031	-.003	1	-.027	.029	.329**
	Sig. (2-tailed)	.001	.005	.629	.000	.756	.977		.780	.769	.001
	N	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106
H8	Pearson Correlation	.333**	.143	.417**	.022	.520**	.541**	-.027	1	.520**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.143	.000	.825	.000	.000	.780		.000	.000
	N	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106
H9	Pearson Correlation	.346**	.037	.471**	-.090	.545**	.445**	.029	.520**	1	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.703	.000	.361	.000	.000	.769	.000		.000
	N	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106
Harapan	Pearson Correlation	.624**	.331**	.612**	.273**	.718**	.684**	.329**	.721**	.720**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.005	.000	.000	.001	.000	.000	
	N	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Lampiran 11 : R-Tabel

R TABEL

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392

33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724

74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016

115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733

جامعة الرانري

AR - RANIRY



**MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK
INDONESIA**

NOMOR 14 TAHUN 2017

TENTANG

**PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
PUBLIK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang :
- a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. bahwa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan sehingga perlu diganti;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
 3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: **PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.**

Pasal 1

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
- (2) Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pasal 2

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.

Pasal 3

- (1) Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, unit penyelenggara dapat bekerjasama dengan lembaga lain.
- (2) Lembaga lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu lembaga yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.

Pasal 4

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pasal 5

Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (2) digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pasal 6

Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat dari Unit Pelayanan Publik.

Pasal 7

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 8

- (1) Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, unit penyelenggara pelayanan publik yang sedang melaksanakan proses penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, diselesaikan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Apabila penyusunan survei kepuasan masyarakat telah selesai dilaksanakan sebelum Peraturan Menteri ini berlaku maka hasilnya tetap berlaku.

Pasal 9

Pada saat Peraturan ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 616), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 10

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 9 Mei 2017

MENTERI
PENDAYAGUNAAN
APARATURNEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd
ASMAN ABNUR

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 16 Mei 2017

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd
WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2017
NOMOR 708

AR - R A N I R Y

Salinan Sesuai Dengan Aslinya

KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA

DAN REFORMASI BIROKRASI

Kepala Biro Hukum, Komunikasi, dan Informasi Publik



Herman Suryatman

LAMPIRAN

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 14 TAHUN 2017

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
PUBLIK.

PEDOMAN
PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini.

Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

B. Tujuan

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

F. Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi:

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 seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif *)

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana **)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana 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 prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

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

G. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

H. Pengertian Umum

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan

pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-

undangan.

13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB II METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agarmengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

B. Metode penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis

layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksana survei

- a. Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- b. Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.

2. Tahapan survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (*e-survei*);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

C. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

1. Materi Pokok Laporan SKM

Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

- 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:
 - a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
 - c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
 - d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana

SKM.

e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

2) Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.

3) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

BAB IV

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

1) Pengarah.

2) Pelaksana, terdiri dari:

a) Ketua.

b) Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak- banyaknya 5 orang.

3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

b. Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari BPS, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftarpertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner terlampir (**Lampiran I**) pada lampiran ini.

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat jugaditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupuntidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan (Lampiran II)* atau dihitung dengan

menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan

dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya;
- 2) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.

c. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

- a) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena

dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- 2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawabanyang subyektif.
- 3) Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 4) Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.
- 5) Contoh format publikasi dapat dilihat pada lampiran peraturanini.

BAB V

LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data masing-masing metode SKM sebagaimana pada BAB II,dilakukan sebagai berikut:

A. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel II
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL(NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G

8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengancara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (hx \ 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai DasarX x 25
= y

b) Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)

c) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)

4. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

5. Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;

b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;

c. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;

d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja. unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

BAB VI

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut

melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.

4. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-install pada komputer masing-masing unit pelayanan.

Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dapat menggunakan program, antara lain:

a. *Operating Sistem (OS) DOS*, atau

b. *Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW)*,

c. SPSS. Dan lain-lainnya.

5. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

6. Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun survei kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat. Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri

7. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial

BAB VII

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara:

1. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan- perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisa ini, hasil pengolahan data SKM tidak hanya unsur dengan dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dapat dituangkan dalam tabel berikut:

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNGJ AWAB

BAB VIII

PENUTUP

Survei kepuasan - masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN
 REFORMASI BIROKRASI,

ttd

ASMAN ABNUR

LAMPIRAN II

PERATURAN MENTERI

PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI
KEPUASANMASYARAKAT

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
PUBLIK

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihatpada tabel berikut :

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346

85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATURNEGARA DAN
 REFORMASI BIROKRASI,

ttd

جامعة الرانري

ASMAN ABNUR

AR - RANIRY

LAMPIRAN III
PERATURAN MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 14 TAHUN 2017
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK

CONTOH KUESIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN / KOTA
.....

Tanggal : Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L p Usia : Tahun
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :(misal : KTP,
Akta,

Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak mudah.	1
b. Kurang mudah.	2
c. Mudah.	3
d. Sangat mudah.	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2
c. Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai	4

	P *)
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik.	4

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
ΣNilai /Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NRR Unsur	####	####	####	####	####	####	####	####	####
NRR tertbg unsur	####	####	####	####	####	####	####	####	####
IKM Unit pelayanan									#DIV/0!

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	####
U2	Prosedur	####
U3	Waktu pelayanan	####
U4	Biaya/tarif	####
U5	Produk layanan	####
U6	Kompetensi pelaksana	####
U7	Perilaku pelaksana	####
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	####
U9	Sarana dan Prasarana	####

IKM UNIT PELAYANAN :

- Mutu Pelayanan :**
- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 - B (Baik) : 76,61 - 88,30
 - C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 - D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

**MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATURNEGARA DAN REFORMASI
BIROKRASI,**

ttt

ASMAN ABNUR

LAMPIRAN IV

PERATURAN MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI
BIROKRASI NOMOR 14 TAHUN 2017
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
PUBLIK

TABEL II BENTUK MUTU PELAYANAN

CONTOH FORMAT PUBLIKASI IKM DI RUANG PELAYANAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS/ KANTOR/ UNIT/															
NILAI IKM	NAMA LAYANAN :														
7	<table border="1"><thead><tr><th colspan="2">RESPONDEN</th></tr></thead><tbody><tr><td>JUMLA</td><td></td></tr><tr><td>JENIS KELAMIN :</td><td>orang / P oran</td></tr><tr><td>PENDIDIKAN :</td><td>SD =</td></tr><tr><td></td><td>SMA = orang</td></tr><tr><td></td><td>DIII = orang</td></tr><tr><td></td><td>S1 = orang</td></tr></tbody></table>	RESPONDEN		JUMLA		JENIS KELAMIN :	orang / P oran	PENDIDIKAN :	SD =		SMA = orang		DIII = orang		S1 = orang
RESPONDEN															
JUMLA															
JENIS KELAMIN :	orang / P oran														
PENDIDIKAN :	SD =														
	SMA = orang														
	DIII = orang														
	S1 = orang														
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN															
MASI KAN ANDA SANGAT BERMANFAAT IINTI IK KEMALIHAN IINIT KAMI AGAR TERI IS															

MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI
BIROKRASI,

Ttd

ASMAN ABNUR

Lampiran 13 : Dokumentasi Pada Saat Penelitian



Pengambilan Surat Rekomendasi dari Dinas Kesehatan



Observasi di PUSKESMAS Darussalam



Pengambilan Data dengan Kepala di PUSKESMAS Darussalam



Pengumpulan Data dari Pihak Tata Usaha di PUSKESMAS Darussalam



Pengumpulan Data Dari Pihak Administrasi di PUSKESMAS Darussalam



Foto Pada Saat Penyebaran Angket Kepada Pesein



Foto Pada Saat Penyebaran Angket Kepada Pasein



Foto Pada Saat Penyebaran Angket Kepada Pasein



Foto Pada Saat Penyebaran Angket Kepada Pasein



Foto Pada Saat Penyebaran Angket Kepada Pasein

Daftar Riwayat Hidup

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Rahmatun Ikramah
2. Tempat/ Tgl. Lahir : Aceh Besar, 19 Desember 2000
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Nim : 190403053
6. Kebangsaan : Indonesia
7. Alamat
 - a. Desa : Puuk
 - b. Kecamatan : Kuta Baro
 - c. Kabupaten : Aceh Besar
 - d. Provinsi : Aceh
8. Telp/Hp : 0823 6333 6635
9. E-Mail : rahmatunikramah00@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

10. SD/MI : SD Negeri Lamblang
11. SMP/MTs : MTs Negeri Tungkop
13. SMA/MA/SMK : SMA Negeri 5 Banda Aceh
14. Perguruan Tinggi
 - a. Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
 - b. Jurusan : Manajemen Dakwah

C. Data Orang Tua

14. Nama Ayah : Ramli
15. Nama Ibu : Kasmilawati
16. Pekerjaan
 - a. Ayah : Petani/Pekebun
 - b. Ibu : Ibu Rumah Tangga
17. Alamat : Dusun Mesjid Tuha Gampong Puuk