

Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Midai Kabupaten Natuna Tahun 2023

by Miranti Daswita

Submission date: 12-Aug-2024 02:39PM (UTC+0700)

Submission ID: 2430914354

File name: JCSR_vol_2_no_4_agustus_2024_hal_288-299.pdf (1.22M)

Word count: 4242

Character count: 23601

Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Midai Kabupaten Natuna Tahun 2023

Miranti Daswita^{1*}, Nazaki Nazaki², Ardi Putra³

¹⁻³Universitas Maritim Raja Al Haji, Indonesia

Alamat: Jalan Raya Dompok Telpn : (0771) 4500089; Fax : (0771) 45000091

Korespondensi penulis: mirantidaswita051002@gmail.com*

Abstract. Midai Health Center serves the community as well as public services in the health sector in general. However, there are several problems in public services at the Midai District Health Center, where the Midai District Health Center has never conducted a community satisfaction survey. There is a lack of competent human resources, slow service and a lack of supporting infrastructure. Therefore, this research aims to measure the level of community satisfaction at the Midai District Health Center, Natuna Regency. The method in this research uses a quantitative descriptive method using community satisfaction survey analysis with results in the form of numbers. The sampling technique used is Random Sampling. There are 9 indicators of community satisfaction surveys according to PERMENPAN No.14 of 2017, but in this study only 8 indicators were taken, namely requirements, service procedures, completion time, costs, type of service, implementer competency, implementer behavior, and infrastructure. The results of this research show that based on the calculation of the community satisfaction survey which refers to PERMENPAN No.14 of 2017, an index number was obtained for each service, namely general poly of 77.75, following dental poly of 80.75, then KIA and family planning poly of 79.75 and finally Inpatient Clinic, which is 78.50, is in the interval 76.61-88.30, so that overall the average value of public satisfaction with public services at the Midai District Health Center, Natuna Regency is 79.25 with the "B" category.

Keywords: Public Services, Community Satisfaction survey, Public health center

Abstrak. Puskesmas Midai melayani masyarakat sebagaimana pelayanan publik di bidang kesehatan pada umumnya. Akan tetapi terdapat beberapa masalah dalam pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Midai yang dimana Puskesmas Midai belum pernah melakukan survey kepuasan masyarakat, kekurangan SDM kompeten, pelayanan lambat serta masih minimnya sarana prasarana penunjang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur bagaimana tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Midai Kabupaten Natuna. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis survey kepuasan masyarakat dengan hasil dalam bentuk angka. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu Random Sampling. Ada 9 indikator survey kepuasan masyarakat menurut PERMENPAN No.14 Tahun 2017, namun dalam penelitian ini hanya mengambil 8 indikator saja yaitu persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan sarana prasarana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Berdasarkan perhitungan survey kepuasan masyarakat yang mengacu kepada PERMENPAN No.14 Tahun 2017, maka diperoleh angka indeks untuk setiap pelayanan yaitu Poli umum sebesar 77,75, berikut Poli Gigi sebesar 80,75, lalu Poli KIA dan KB sebesar 79,75 dan yang terakhir Poli Rawat Inap yaitu 78,50 berada di interval 76,61-88,30, sehingga secara keseluruhan nilai rata-rata kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Puskesmas Kecamatan Midai Kabupaten Natuna adalah 79,25 dengan kategori "B".

Kata kunci: Pelayanan Publik, Survey Kepuasan Masyarakat, Puskesmas

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan (dalam Effendi, 2020) merupakan upaya kesehatan yang diberikan secara perseorangan atau kelompok dalam sebuah organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan baik perorangan maupun berkelompok. Untuk mewujudkannya pelayanan kesehatan

Received: Juli 02, 2024; Revised: Juli 16, 2024 Accepted: Agustus 10, 2024; Published: Agustus 12, 2024;

harus optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu indikator utama yang menjadi tolak ukur mutu pelayanan kesehatan yaitu dengan cara mengevaluasi mengenai tingkat kepuasan dari pengguna layanan, khususnya masyarakat yang berkunjung ke puskesmas. Sedangkan pelayanan kesehatan menurut Jalius *et al.*, (2022) adalah suatu upaya atau kegiatan yang dilakukan secara terencana dan sistematis baik oleh pemerintah atau masyarakat dalam rangka meningkatkan dan memelihara kesehatan masyarakat. Puskesmas merupakan pusat layanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah di setiap kecamatan di Indonesia.

26
8 Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Nomor. 43 Tahun 2019, pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah penyelenggara pelayanan kesehatan primer yang berusaha meningkatkan kesehatan masyarakat dan kesehatan individu, dengan fokus utama adalah upaya promotif dan pencegahan di lingkungan tempat kerjanya. Puskesmas merupakan unit teknis kesehatan yang berada di bawah pengawasan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.

22
29 Salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan adalah mutu pelayanan yang diterima pasien. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencakup aspek penyembuhan penyakit, melainkan juga mencakup faktor-faktor lain yang mendorong perbaikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, seperti komunikasi yang efektif, penyediaan informasi yang memadai, sikap sopan, ketepatan waktu, responsif, serta ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai di Puskesmas.

Kualitas pelayanan menurut Supranto 2006 (dalam Hamdika, 2023) tidak dapat dipisahkan dari dimensi kualitas pelayanan itu sendiri yang diharapkan dapat memberi rasa puasa pada masyarakat sebagai pasien. Dimensi kualitas adalah “*tangibles*” (penampilan luar), “*reliability*” (kehandalan), “*responsiveness*” (daya tanggap), “*assurance*” (jaminan) dan “*empathy*” (empati). 15
21 Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan.

Berdasarkan pra penelitian dengan melakukan observasi dan wawancara (6 Januari 2024) dengan salah satu dokter di puskesmas Midai, puskesmas telah memberikan layanan kepada masyarakat sebagaimana semestinya. Namun puskesmas Midai sampai saat ini belum pernah melakukan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. 5
Sedangkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, setiap instansi penyelenggara layanan publik diharuskan melakukan *survey* kepuasan minimal satu tahun sekali. Untuk mencapai tujuan dari puskesmas sebagai pemberi layanan kepada masyarakat, salah satu upaya yang harus dilakukan 2

dalam perbaikan pelayanan publik yaitu harus dilakukan *survey* kepuasan masyarakat terhadap pengguna layanan yakni dengan mengukur kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan.

Puskesmas Midai menunjukkan bahwasanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik terlepas dari permasalahan-permasalahan seperti :

1. Kurangnya kuantitas dan kualitas sumber daya manusia dalam menangani pelayanan di puskesmas ditunjukkan oleh kurangnya jumlah dokter umum yang hanya ada 1 orang, sedangkan dalam Permenkes No 75 tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat yang mana standar ketenagaan puskesmas untuk dokter umum itu 3 orang.
2. Untuk kecepatan dalam memberikan pelayanan masih kurang sebab menurut salah seorang pasien yang berada di puskesmas merasa kurang puas karena beliau di janjikan untuk melakukan pengecekan dan pelepasan infus jam 9 pagi namun nyatanya jam 12 siang baru dilakukan (sumber : Pasien 2 Januari 2024).
3. Sarana dan prasarana yang kurang memadai, disini terlihat bahwa ruang tunggu pasien dan keluarga pasien kurang memadai lebih kurang 8 kursi keseluruhan yang terbagi menjadi beberapa kursi panjang yang mana kursi panjang tersebut hanya muat 3-4 orang saja dan kursi tersebut masih ada yang terbuat dari kayu dan itupun sudah goyang sehingga membuat pengujung dari pasien merasa tidak nyaman. Selain itu kurangnya jumlah peralatan medis seperti tabung oksigen yang mana masih sering terjadi kekurangan suplai oksigen yang mengharuskan pasien di rujuk ke Natuna, serta ranjang tempat tidur pasien yang kurang enak untuk ditempati sehingga pasien merasa kurang nyaman.

Perlunya dilakukan *survey* kepuasan masyarakat terhadap puskesmas Midai guna untuk melihat persepsi dari masyarakat terhadap kualitas dari pelayanan yang di dapatkan. *Survey* kepuasan masyarakat sangatlah penting untuk dilakukan sebagai bentuk tindak lanjut serta evaluasi mengenai layanan kesehatan yang telah diberikan selama ini. Melalui *Survey* kepuasan masyarakat ini di harapkan dapat memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat yang sesuai sehingga bisa dijadikan sebagai landasan kebijakan dalam menetapkan objek serta sasaran untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya.

Maka dari itu penulis melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Midai Kabupaten Natuna untuk mendapatkan kepastian dan jawaban yang relevan. Apakah harapan pelayanan pada Puskesmas Midai berbanding lurus dengan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pasien atau malah sebaliknya dan apakah akreditasi sudah memberikan dampak terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

⁹ Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Midai Kabupaten Natuna Tahun 2023.**

2. KAJIAN TEORITIS

Beberapa penelitian sebelumnya dapat digunakan sebagai titik acuan atau referensi dalam studi ini, berfungsi sebagai elemen perbandingan, pendukung, dan tambahan untuk mengevaluasi perbedaan dan kesamaan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya. Berikut adalah penelitian-penelitian tersebut:

Tabel 1. Tinjauan Pustaka

Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Syafriana, Irawati Sukandar, dan ³ enny Listiawaty (2020)	Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2020	Dalam hasil penelitian ini diketahui, bahwa tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan sudah bagus (86, 26 %) namun masih perlu perbaikan di bidang tangible seperti ketersediaan obat, peralatan yang memadai dan ruang tunggu (Syafriana <i>et al.</i> , 2020).
¹⁴ Penelitian ini menggunakan teknik <i>Accidental sampling</i> yaitu pengambilan sampel secara kebetulan dan memakai metode deskriptif analistik. Sedangkan fokus peneliti yakni menggunakan metode <i>random sampling</i> ²⁴ dan memakai metode kuantitatif statistik.		
Adrima (2020)	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin	Menurut temuan penelitian mengenai kepuasan masyarakat pada pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin sudah berjalan baik dimana terlihat pada 9 indikator dengan nilai 76,72 kategori B (Adrima, 2020).
Perbedaan : Penelitian yang dilakukan pada penelitian tersebut berfokus pada pelayanan kesehatan rumah sakit umum daerah. Sedangkan fokus peneliti dalam menjalankan penelitian ini adalah pelayanan kesehatan pada Puskesmas Midai		
Wika Descha Yuliaridha, Rosidi Roslan, dan Sobar Darmaja (2023)	Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Cihara Kabupaten Lebak Tahun 2022	Berdasarkan temuan studi diketahui 68% pasien rawat inap dan keluarga pasien yang mengunjungi Puskesmas Rawat Inap Cihara merasa Tidak Puas atas layanan Kesehatan yang diberikan oleh Petugas Puskesmas. Diharapkan pihak Puskesmas memperbaiki kualitas pelayanan terutama dari segi tampilan fisik, daya tanggap, dan jaminan (Descha Yuliaridha <i>et al.</i> , 2023).
Perbedaan : untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas mempengaruhi tingkat kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang didapatkan khususnya pada pelayanan rawat inap di puskesmas Cihara kabupaten lebak. Sedangkan fokus peneliti tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas Midai kabupaten Natuna dengan fokusnya pada pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas kepada masyarakat yang melakukan pengobatan.		

Sumber : Olahan Data, 2024

4

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut sugiyono (2012) metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *random sampling* dengan menggunakan rumus slovin, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian yaitu kuesioner dengan alat ukurnya menggunakan skala likert, dan analisis data bersifat kuantitatif statistik. Kemudian hasilnya diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Midai merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Natuna dengan wilayah administratif yang terbagi menjadi 1 kelurahan dan 2 desa. Salah satu indikator bagi kesejahteraan masyarakat disuatu daerah adalah kondisi tingkat kesehatan masyarakat. Semakin tinggi tingkat kesehatan masyarakat maka semakin tinggi pula kesejahteraan yang didapatkan.

Gambar 1. Puskesmas Midai

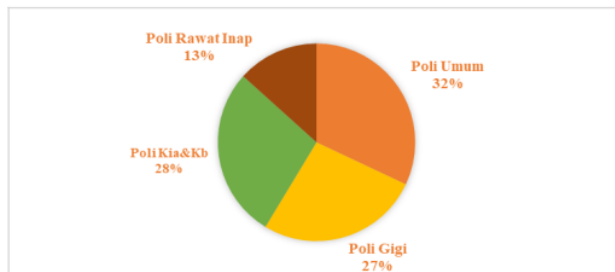


Sumber : Data Peneliti, 2024

Puskesmas Midai berlokasi di Jalan Tanjung Selamat, Kelurahan Sabang Barat, Kecamatan Midai, Kabupaten Natuna. Kecamatan Midai ini sendiri memiliki wilayah administratif yang terbagi menjadi 2 desa yaitu Desa Sebelat, Desa Air Putih dan 1 kelurahan yaitu kelurahan Sabang Barat dengan jumlah penduduk yakni 3.558 orang. Adapun pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Midai meliputi pelayanan Poli Umum, Poli Gigi, Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), Keluarga Berencana (KB), Poli Rawat Inap, Laboratorium, serta pemeriksaan khusus. Puskesmas Midai ini merupakan sebuah puskesmas yang sudah terakreditasi B yaitu dipimpin oleh dokter tidak penuh, dengan jumlah keseluruhan pegawainya adalah 67 orang.

Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah pengunjung yang datang berobat ke puskesmas Midai kabupaten Natuna. Adapun jumlah responden dalam penelitian ini ada sebanyak 300 responden dengan karakteristik yang digolongkan berdasarkan umur dan jenis kelamin.

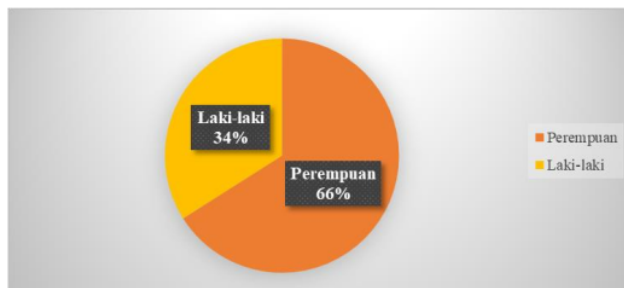
Gambar 2. Jumlah Responden Perpelayanan



Sumber : Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan jumlah responden keseluruhan dalam penelitian ini ada 300, yang mana terbagi menjadi 4 pelayanan yang akan diteliti yaitu pertama pelayanan Poli Umum dengan responden sebanyak 97 orang dengan persentase 32%, berikutnya pelayanan Poli Gigi respondennya berjumlah 81 orang dengan persentase 27%, selanjutnya Poli KIA dan KB yaitu 84 orang dengan persentase 28%, kemudian yang terakhir Poli Rawat Inap untuk respondennya ada 40 orang dengan persentase 13%.

Gambar 3. Karakteristik Responden



Sumber : Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan gambar 4.4 diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden secara keseluruhan berjumlah 300 orang yang terbagi menjadi 198 orang perempuan dengan persentase 66% dan 102 orang laki-laki dengan persentase 34%.

Tingkat Kepuasan masyarakat terhadap perpelayanan yaitu sebagai berikut :

1. Tingkat Kepuasan Poli Umum

Berdasarkan perhitungan survey kepuasan masyarakat yang mengkaji 8 unsur pelayanan dengan 97 responden terhadap *survey* kepuasan masyarakat di puskesmas Midai Kabupaten Natuna yaitu sebagai berikut :

Tabel 2. Perhitungan Suurvey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Poli Umum

No	Unsur Pelayanan	Pertanyaan	$\frac{\text{Jumlah nilai Per}}{\text{Jumlah Respon}}$	Nilai Rata ² Perunsur	NRR Perunsur x 0,08	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	U1	315 : 97	3,25	3,25 X 0,08	0,26
2	Prosedur	U2	300 : 97	3,09	3,09 X 0,08	0,25
3	Waktu Penyelesaian	U3	296 : 97	3,05	3,05 X 0,08	0,24
		U4	300 : 97	3,09	3,09 X 0,08	0,25
4	Biaya	U5	379 : 97	3,90	3,90 X 0,08	0,31
5	Jenis Pelayanan	U6	320 : 97	3,30	3,30 X 0,08	0,26
		U7	305 : 97	3,24	3,24 X 0,08	0,25
6	Kompetensi Pelaksana	U8	330 : 97	3,40	3,40 X 0,08	0,27
		U9	336 : 97	3,46	3,46 X 0,08	0,28
7	Perilaku Pelaksana	U10	340 : 97	3,58	3,58 X 0,08	0,28
		U11	347 : 97	3,50	3,50 X 0,08	0,29
8	Sarana dan Prasarana	U12	279 : 97	2,88	2,88 X 0,08	0,24
						Total = 3,18

Sumber : Olahan Peneliti, 2024

Langkah terakhir yaitu menghitung nilai *survey* kepuasan masyarakat berdasarkan PERMENPAN No.14 Tahun 2017 sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai konvensi SKM} &= \sum \text{NRR Tertimbang} \times 25 \\
 &= 3,18 \times 25 \\
 &= 79,50
 \end{aligned}$$

Poli Umum 79,50 dengan kategori B

2. Tingkat Kepuasan Poli Gigi

Berdasarkan perhitungan survey kepuasan masyarakat yang mengkaji 8 unsur pelayanan dengan 81 responden terhadap *survey* kepuasan masyarakat di puskesmas Midai Kabupaten Natuna yaitu sebagai berikut :

Tabel 3. Perhitungan Suurvey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Poli Gigi

No	Unsur Pelayanan	Pertanyaan	$\frac{\text{Jumlah nilai Per}}{\text{Jumlah Respon}}$	Nilai Rata ² Perunsur	NRR Perunsur x 0,08	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	U1	295 : 81	3,65	3,65 X 0,08	0,29
2	Prosedur	U2	265 : 81	3,27	3,27 X 0,08	0,26
3	Waktu Penyelesaian	U3	263 : 81	3,25	3,25 X 0,08	0,26
		U4	260 : 81	3,21	3,21 X 0,08	0,26
4	Biaya	U5	320 : 81	3,95	3,95 X 0,08	0,32
5	Jenis Pelayanan	U6	278 : 81	3,43	3,43 X 0,08	0,27
		U7	288 : 81	3,56	3,56 X 0,08	0,28
6	Kompetensi Pelaksana	U8	280 : 81	3,46	3,46 X 0,08	0,28
		U9	280 : 81	3,46	3,46 X 0,08	0,28
7	Perilaku Pelaksana	U10	285 : 81	3,52	3,52 X 0,08	0,28

		U11	290 : 81	3,58	3,58 X 0,08	0,29
8	Sarana dan Prasarana	U12	241 : 81	2,98	2,98 X 0,08	0,24
						Total = 3,28

Sumber : Olahan Peneliti, 2024

Langkah terakhir yaitu menghitung nilai *survey* kepuasan masyarakat berdasarkan PERMENPAN No.14 Tahun 2017 sebagai berikut :

Menghitung nilai *survey* kepuasan masyarakat

$$\text{Nilai konvensi SKM} = \sum \text{NRR Tertimbang} \times 25$$

$$= 3,28 \times 25$$

$$= 82,00$$

Poli Gigi 82,00 dengan kategori B

3. Tingkat Kepuasan Poli KIA dan KB

Berdasarkan perhitungan *servey* kepuasan masyarakat yang mengkaji 8 unsur pelayanan dengan 84 responden terhadap *survey* kepuasan masyarakat di puskesmas Midai Kabupaten Natuna yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4. Perhitungan Suurvey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Poli KIA
Dan KB**

No	Unsur Pelayanan	Pertanyaan	$\frac{\text{Jumlah nilai Per}}{\text{Jumlah Respon}}$	Nilai Rata ² Perunsur	NRR Perunsur x 0,08	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	U1	300 : 84	3,57	3,57 X 0,08	0,29
2	Prosedur	U2	290 : 84	3,45	3,45 X 0,08	0,28
3	Waktu Penyelesaian	U3	280 : 84	3,33	3,33 X 0,08	0,27
		U4	276 : 84	3,28	3,28 X 0,08	0,26
4	Biaya	U5	333 : 84	3,96	3,96 X 0,08	0,32
5	Jenis Pelayanan	U6	275 : 84	3,27	3,27 X 0,08	0,26
		U7	278 : 84	3,31	3,31 X 0,08	0,26
6	Kompetensi Pelaksana	U8	275 : 84	3,27	3,27 X 0,08	0,26
		U9	275 : 84	3,25	3,25 X 0,08	0,26
7	Perilaku Pelaksana	U10	289 : 84	3,44	3,44 X 0,08	0,28
		U11	303 : 84	3,61	3,61 X 0,08	0,29
8	Sarana dan Prasarana	U12	258 : 84	3,07	3,07 X 0,08	0,25
						Total = 3,27

Sumber : Olahan Peneliti, 2024

Langkah terakhir yaitu menghitung nilai *survey* kepuasan masyarakat berdasarkan PERMENPAN No.14 Tahun 2017 sebagai berikut :

Menghitung nilai *survey* kepuasan masyarakat

$$\text{Nilai konvensi SKM} = \sum \text{NRR Tertimbang} \times 25$$

$$= 3,27 \times 25$$

$$= 81,75$$

Poli KIA dan KB 81,75 dengan kategori B

4. Tingkat Kepuasan Poli Rawat Inap

Berdasarkan perhitungan survey kepuasan masyarakat yang mengkaji 8 unsur pelayanan dengan 40 responden terhadap survey kepuasan masyarakat di puskesmas Midai Kabupaten Natuna yaitu sebagai berikut :

Tabel 5. Perhitungan Suervey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Poli Rawat Inap

No	Unsur Pelayanan	Pertanyaan	$\frac{\text{Jumlah nilai Per}}{\text{Jumlah Respon}}$	Nilai Rata ² Perunsur	NRR Perunsur x 0,08	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	U1	135 : 40	3,37	3,37 X 0,08	0,27
2	Prosedur	U2	128 : 40	3,20	3,20 X 0,08	0,26
3	Waktu	U3	125 : 40	3,12	3,12 X 0,08	0,25
	Penyelesaian	U4	129 : 40	3,23	3,23 X 0,08	0,26
4	Biaya	U5	157 : 40	3,76	3,76 X 0,08	0,30
5	Jenis Pelayanan	U6	127 : 40	3,18	3,18 X 0,08	0,25
		U7	130 : 40	3,25	3,25 X 0,08	0,26
6	Kompetensi Pelaksana	U8	129 : 40	3,23	3,23 X 0,08	0,26
		U9	132 : 40	3,30	3,30 X 0,08	0,26
7	Perilaku Pelaksana	U10	133 : 40	3,32	3,32 X 0,08	0,27
		U11	133 : 40	3,38	3,38 X 0,08	0,27
8	Sarana dan Prasarana	U12	115 : 40	2,88	2,88 X 0,08	0,23
						Total = 3,14

Sumber : Olahan Peneliti, 2024

Langkah terakhir yaitu menghitung nilai survey kepuasan masyarakat berdasarkan PERMENPAN No.14 Tahun 2017 sebagai berikut :

Menghitung nilai survey kepuasan masyarakat

$$\text{Nilai konvensi SKM} = \sum \text{NRR Tertimbang} \times 25$$

$$= 3,14 \times 25$$

$$= 78,50$$

Poli Rawat Inap 78,50 dengan kategori B

Setelah selesai dihitung berdasarkan PERMENPAN No.14 Tahun 2017 langkahh selanjutnya yaitu menguji validitas dan reliabilitas dari keempat 4 pelayanan yaitu sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

Unsur Yang Ditanyakan	Person Correlations				r Tabel (taraf signifikansi 5%)			
	Poli Umum	Poli Gigi	Poli KIA dan KB	Poli Rawat Inap	Poli Umum	Poli Gigi	Poli KIA Dan KB	Poli Rawat Inap
U1	0,350	0,439	0,388	0,546	0,198	0,216	0,212	0,304
U2	0,503	0,466	0,567	0,764				
U3	0,594	0,466	0,541	0,748				
U4	0,365	0,382	0,473	0,693				
U5	0,239	0,355	0,359	0,403				
U6	0,505	0,380	0,424	0,640				
U7	0,652	0,474	0,485	0,872				

U8	0,653	0,603	0,567	0,751				
U9	0,677	0,557	0,439	0,755				
U10	0,520	0,570	0,520	0,578				
U11	0,522	0,399	0,444	0,493				
U12	0,517	0,351	0,391	0,545				

Sumber : Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dikatakan 4 pelayanan diatas valid ²³ karena r tabel lebih kecil dari r hitung.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Perpelayanan

<i>Reliabilitas Coeficient</i>	<i>Jenis pelayanan</i>	<i>Cronbach`s Alpha</i>	<i>Keterangan</i>
12 Item Pertanyaan	Poli Umum	0,728	Valid/Reliabel
	Poli Gigi	0,623	Valid/Reliabel
	PoliKIA dan KB	0,681	Valid/Reliabel
	Poli Rawat Inap	0,839	Valid/Reliabel

Sumber : Olahan Peneliti, 2024

Terlihat dari tabel 4.6 hasil uji reliabilitas kepada 4 jenis pelayanan diatas yang diolah menggunakan SPSS versi 25, diperoleh nilai *alpha* > 0,60 yaitu Poli Umum sebanyak 0,728, untuk Poli gigi yakni 0,623, berikutnya Poli KIA dan KB sebesar 0,681, kemudian Poli Rawat Inap yaitu 0,839. Pada Uji Reliabilitas variabel dapat disimpulkan bahwa variabel dari keempat pelayanan dalam penelitian ini valid/reliabel.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan survey kepuasan masyarakat yang mengacu kepada PERMENPAN No.14 Tahun 2017, maka diperoleh angka indeks untuk setiap pelayanan yaitu Poli umum sebesar 79,50, berikut Poli Gigi sebesar 82,75, lalu Poli KIA dan KB sebesar 81,75 dan yang terakhir Poli Rawat Inap yaitu 78,50 berada di interval 76,61-88,30, sehingga secara keseluruhan nilai rata rata kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada puskesmas Kecamatan Midai Kabupaten Natuna adalah 80,50 dengan kategori “B”. Nilai tertinggi pada pelayanan Poli Umum sebesar 97,50, Poli Gigi 98,75, Poli KIA dan KB 99,00 dan Rawat Inap 94,00 pada indikator biaya, sedangkan nilai terendah yaitu 72,00 pada indikator sarana prasarana yaitu Poli Umum 72,00, Poli Gigi 74,50, Poli KIA dan KB 76,00, terakhir Rawat Inap 72,00 pada indikator sarana prasarana.

Saran

Untuk peningkatan kualitas pelayanan maka perlu dilakukan prioritas perbaikan pada indikator sarana prasarana dikarenakan dari keempat pelayanan yang diberikan pada indikator sarana prasaranalah yang hanya memperoleh kategori C yaitu Kurang Baik dengan nilai rata sejumlah 73,63 yang berada di interval 65,00-76,60. Puskesmas Kecamatan Midai perlu mempertahankan hal-hal yang sudah berjalan bagus supaya kepuasan masyarakat semakin meningkat.

6. DAFTAR REFERENSI

- Adrima. (2020). Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin.
- Ardiyanto, E. R. (2022). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada vaksinasi COVID-19 di Kecamatan Telanaipura. Jurnal.
- Arifin, S. J. H. M. (2021). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bakunase Kota Kupang tahun 2020 dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). Jurnal.
- Descha Yuliaridha, W., Roslan, R., & Darmaja, S. (2023). Analisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Cihara Kabupaten Lebak tahun 2022. Jurnal Sehat Mandiri, 18(2), 24–34.
- Effendi, K. (2020). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Febriyana, D. R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan. Jurnal.
- Hilal Hamdika. (2023). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Bangun Seranten Kabupaten Tebo. Jurnal.
- Jalius, Yonariza, & Martius, E. (2022). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pada Puskesmas terakreditasi dasar di Kabupaten Lima Puluh Kota. XVI(02), 1–47.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

- Rizkiyanto, D., Hakim, L., & Aryani, L. (2023). Indeks kepuasan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di UPTD Puskesmas Cikampek. *Jurnal*, 4(4).
- Sri Lestari, L. M. (2021). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kubutambahan II Desa Tamblang Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng Bali tahun 2020. *JIAP: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Pemerintahan Indonesia*, 2(1), 43–49. <https://doi.org/10.33830/jiapi.v2i1.58>
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susana, T., Afriani, S., & Nurzam, N. (2023). Analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Rumah Sakit Umum Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 153–164. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i1.2555>
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105–122. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.699>
- Syafriana, S., Sukandar, I., & Listiawaty, R. (2020). Tingkat kepuasan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi tahun 2020. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 17–26. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10566>

Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Midai Kabupaten Natuna Tahun 2023

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

1%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

discovery.researcher.life

Internet Source

<1 %

2

ejournal.mandalanursa.org

Internet Source

<1 %

3

journal.iaisambas.ac.id

Internet Source

<1 %

4

journal.uta45jakarta.ac.id

Internet Source

<1 %

5

pustaka.unand.ac.id

Internet Source

<1 %

6

Eva Fauziah, Ifa Hanifia Senjiati, Sandy Rizki Febriadi. "Model Pemberdayaan Laboratorium Bank Mini Syariah di Perguruan Tinggi", Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 2018

Publication

<1 %

7

ensani.ir

Internet Source

<1 %

8	jurnal.fkm.umi.ac.id Internet Source	<1 %
9	library.binus.ac.id Internet Source	<1 %
10	pdfslide.tips Internet Source	<1 %
11	pkmbangil.pasuruankab.go.id Internet Source	<1 %
12	repository.unjaya.ac.id Internet Source	<1 %
13	Ririn Rosnardi, Sugiarto Sugiarto, Aidil Hafiz. "Analisis Tingkat Kepuasan Di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi Tahun 2020", Jurnal Kesmas Jambi, 2020 Publication	<1 %
14	jurnalgrahaedukasi.org Internet Source	<1 %
15	portalgaruda.ilkom.unsri.ac.id Internet Source	<1 %
16	Yobi Sanjaya, Tasnim Tasnim, Erwin Azizi Jayadipraja. "Hubungan Pengelolaan Pengetahuan dengan Ketercapaian Program Sanitasi Total Berbasis Masyarakat", Jurnal Surya Medika, 2022 Publication	<1 %

17	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %
18	ejournal.stikstellamarismks.ac.id Internet Source	<1 %
19	eprints.umk.ac.id Internet Source	<1 %
20	isukepri.com Internet Source	<1 %
21	katalog.ukdw.ac.id Internet Source	<1 %
22	repository.stikes-bhm.ac.id Internet Source	<1 %
23	repository.unmuhjember.ac.id Internet Source	<1 %
24	Rosif Rohman, Sigit Indrawijaya, DianMala Fithriani Aira, Semi Semi. "INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SULTAN THAHA SAIFUDDIN KABUPATEN TEBO PROVINSI JAMBI", Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan, 2017 Publication	<1 %
25	caxapa.ru Internet Source	<1 %
26	m.medcom.id	

<1 %

27

repository.stiewidyagamalumajang.ac.id

Internet Source

<1 %

28

www.iasj.net

Internet Source

<1 %

29

cdn.indonesia-investments.com

Internet Source

<1 %

30

conference.ut.ac.id

Internet Source

<1 %

31

fauzanzidni.com

Internet Source

<1 %

32

vdokumen.com

Internet Source

<1 %

33

www.biodiversity-science.net

Internet Source

<1 %

34

zombiedoc.com

Internet Source

<1 %

35

Sigit Susanto Putro. "IMPLEMENTASI METODE SERVQUAL DAN SAW UNTUK ANALISA KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN POLI RAWAT JALAN", Jurnal Komunika : Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika, 2017

Publication

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On