

**ANALISIS METODE INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM) TERHADAP PELAYANAN DI PUSAT KESEHATAN
MASYARAKAT (PUSKESMAS) DANAU PANGGANG
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Penyusunan Skripsi
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik



OLEH

RAIHANAH

NPM: 20.22.043

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2026

TANDA PERSETUJUAN

Mahasiswa yang telah disetujui proposal skripsinya:

Nama : Raihanah
Npm : 20.22.043
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : ANALISIS METODE INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM) TERHADAP PELAYANAN DI PUSAT KESEHATAN
MASYARAKAT (PUSKESMAS) DANAU PANGGANG
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan sepenuhnya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbing skripsi pada program studi administrasi publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Pembimbing I,



Sri Agusmila Aneta Herlinda, S.Pd, M.AP
NUPTK. 9149753655300033

Amuntai, 07 April 2026

Pembimbing, II



Siti Paulina, M.Pd
NUPTK. 0443772673230232



Mengetahui
Ketua Prodi Administrasi Publik

Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A
NIK. 1999211042015091021

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul **“Analisis Metode Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara”**. Dalam proses penyusunan Proposal Skripsi ini, banyak sekali sumbangan pikiran yang penulis dapatkan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
1. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik yang telah banyak membina kelancaran proses studi.
2. Ibu Sri Agusmila Aneta Herlinda, S.Pd., M.AP, selaku Pembimbing I saya yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Siti Paulina, S.Pd., M.Pd, selaku Pembimbing II saya yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Kepala Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian skripsi pada instansi yang beliau pimpin.
5. Kepada Orang tua , kaka dan seluruh keluarga saya yang sudah mendukung dan mendoakan saya dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Semua teman-teman saya yang sudah membantu, mendukung dan berjuang bersama selama saya menjalani pendidikan di STIA Amuntai.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini, penulis menemui keterbatasan, terutama pada aspek teknik penulisan maupun uraian materi. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk menjadi bahan evaluasi.

Penulis berharap semoga Proposal Skripsi ini dapat memberi manfaat maupun inspirasi bagi penulis dan semua pihak yang memerlukannya.

Amuntai, Februari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
B. Tujuan Teoritis.....	9
C. Kerangka Pemikiran	23
D. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian.....	27
B. Pendekatan Penelitian	27
C. Tipe Penelitian	28
D. Populasi dan Sampel.....	29
E. Definisi Operasional Variabel	31
F. Instrumen Penelitian	34
G. Teknik Pengumpulan Data.....	34
H. Teknik Penentuan Skor	36

I. Uji Validitas dan Reliabilitas Data	36
J. Teknik Analisis Data	37

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi kebutuhan mendasar bagi masyarakat, karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar warga negara dalam memperoleh pelayanan yang layak. Dalam sistem pelayanan kesehatan nasional, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) berperan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang kesehatan, Puskesmas dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, karena mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan, kebutuhan, dan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan belum optimal dan tidak sesuai dengan harapan, maka akan menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas

pelayanan kesehatan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui proses evaluasi yang sistematis, terencana, dan terukur.

Pemerintah Republik Indonesia melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 menegaskan bahwa pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan sebagai upaya untuk menilai kualitas pelayanan publik. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa kualitas pelayanan publik diukur berdasarkan beberapa unsur, yaitu Persyaratan Administratif, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, waktu penyelesaian biaya/tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana. Pengukuran terhadap unsur-unsur tersebut diwujudkan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang digunakan sebagai instrumen evaluasi kinerja pelayanan publik.

Berdasarkan hasil pengamatan awal yang dilakukan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara, masih ditemukan beberapa fenomena permasalahan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

1. Sarana dan prasarana di Puskesmas. Masalah yang berkaitan dengan sarana dan prasarana yaitu ketersediaan fasilitas fisik masih belum memadai. terlihat dari kondisi lahan parkir yang relatif sempit, sehingga sebagian pasien atau pengunjung terpaksa memarkirkan kendaraannya dibahu jalan. Kondisi tersebut tidak hanya menimbulkan rasa tidak aman bagi pemilik kendaraan, tetapi juga berpotensi mengganggu kelancaran lalu lintas di

sekitar lingkungan Puskesmas.. Hal ini disebabkan oleh belum optimalnya pengelolaan parkir serta tidak tersedianya petugas parkir yang bertanggung jawab dalam mengatur tata letak kendaraan secara tertib dan efisien, sehingga menyebabkan penumpukan kendaraan pada area tertentu dan kurang maksimalnya pemanfaatan lahan parkir yang tersedia. Selain itu, jumlah bangku di ruang tunggu juga masih kurang, sehingga banyak pasien atau pengunjung yang harus berdiri dan merasa kelelahan saat menunggu antrean pengobatan. Kondisi antrean pun menjadi kurang teratur akibat minimnya informasi, baik secara lisan maupun tertulis, yang dapat mengarahkan dan mengoordinasikan alur pelayanan. seperti tempat duduk khusus untuk menunggu antrian pengobatan atau tempat duduk khusus untuk menunggu resep obat.

2. Pelayanan yang memerlukan waktu cukup lama dan kedisiplinan petugas pelayanan. Waktu pelayanan sering mendapatkan keluhan dari masyarakat karena petugas dinilai kurang adil dan lambat dalam melayani Masyarakat. Hal ini menyebabkan banyak masyarakat yang menunggu merasa bosan dan memutuskan menunda pemeriksaan ke hari berikutnya. Selain itu, kedisiplinan petugas pelayanan di Puskesmas Danau Panggang masih kurang disiplin, terlihat dari adanya petugas yang datang tidak tepat waktu atau diatas jam operasional kerja. Kondisi tersebut membuat sistem antrean belum berjalan secara efisien, sehingga pasien atau masyarakat yang ingin memperoleh nomor antrian harus menunggu 15-30 menit. Hal ini menunjukkan adanya permasalahan dalam pengaturan waktu pelayanan serta manajemen antrean yang belum berjalan secara optimal, yang pada

akhirnya menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien atau masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas.

3. Penyampaian pengaduan atau keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan masih terdapat masyarakat atau pasien yang mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Namun sebagian masyarakat belum mengetahui dengan jelas bagaimana cara menyampaikan pengaduan, saran, ataupun masukan kepada pihak Puskesmas sehingga keluhan yang dirasakan tidak selalu tersampaikan dengan baik kepada pihak penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan uraian fenomena permasalahan tersebut, diperlukan suatu evaluasi yang komprehensif untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara objektif dan sistematis adalah melalui penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara.”**

B. Batasan Masalah

Memperhatikan latar belakang diatas, maka peneliti akan membatasi fokus masalah dalam penelitian ini tentang penerapan Analisis Kepuasan

Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Peneliti menetapkan pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yang Meliputi:

1. Persyaratan;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya/tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan;
9. Sarana dan Prasarana.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus masalah di atas, maka permasalahan yang akan dibahas, yaitu:

1. Bagaimana Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)?
2. Unsur pelayanan apa saja yang perlu di tingkatkan kualitasnya di Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian merupakan arah pelaksanaan penelitian. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan kesehatan di Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
2. Untuk mengetahui unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitasnya dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Adapun manfaat yang di harapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Dari aspek keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Ilmu Administrasi Publik yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki kesamaan variabel dan objek kajian.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Puskesmas Danau Panggang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak Puskesmas Danau Panggang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan serta memperbaiki aspek-aspek pelayanan yang masih belum optimal.

b. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Penelitian ini bermanfaat dapat menambah referensi ilmiah di bidang Ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan Ilmu Sosial.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan, pengalaman, dan kemampuan peneliti dalam menerapkan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik penelitian lapangan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. **Jumiati, 2022.** Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang. Dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik di Kelurahan Kampung Bugis”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kampung Bugis. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui survei (kuesioner), dengan analisis data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengukuran kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 yang meliputi sembilan unsur pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh sebesar 3,40 dengan nilai konversi 85,18, sehingga mutu pelayanan berada pada kategori baik. Dari sembilan unsur pelayanan, nilai tertinggi terdapat pada biaya/tarif dan penanganan pengaduan yang termasuk kategori sangat baik, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang masih berada pada kategori tidak baik, sehingga perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.
2. **Hilmi Ryandi Rahman, 2023.** Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Dengan judul penelitian “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Balangan”. Penelitian ini bertujuan

untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Balangan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, studi kepustakaan, dan dokumentasi, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling. Pengukuran kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 yang meliputi sembilan unsur pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh sebesar 2,7049 dengan nilai konversi 67,62, sehingga mutu pelayanan berada pada kategori C (kurang baik). Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah biaya/tarif, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah sarana dan prasarana, sehingga perlu menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan.

B. Tujuan Teoritis

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Hasibuan dalam Sawir (2020:83) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Secara umum pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemberi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang harus digerakkan dan disosialisasikan secara terbuka. . pelayanan publik tidak hanya berfokus pada pemberi jasa semata, tetapi juga

mencakup proses, prosedur serta standar pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Agung Kurniawan (Harbani Pasolong, 2017:148) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan penentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) (Hayat, 2019) mendefinisikan 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.

Menurut Saefullah (Hardiyansyah, 2018: 18) untuk memberi pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri titik perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

2. Jenis – Jenis Pelayanan Publik

Menurut Hadi Prabowo (2022: 176) Pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan

Jenis pelayanan publik pada awalnya diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang mengelompokkan pelayanan publik menjadi pelayanan administratif, pelayanan barang dan jasa. Namun, peraturan tersebut kemudian diperkuat dan diperbarui melalui Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik memaparkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik dapat digolongkan ke dalam dua bentuk, yaitu:

a. Pelayanan administratif

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administrasi pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan dan harta benda juga kegiatan administrasi yang dilakukan oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

b. Pelayanan barang dan jasa publik

pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah

kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dana merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (badan usaha milik negara /BUMN).

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada publik di atas, terdapat dua jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang jasa. Berdasarkan kedua jenis tersebut, pelayanan di Puskesmas Danua Panggang termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono (Hardiyansyah, 2018: 54) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Artinya kualitas pelayanan dinilai baik apabila persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima sama atau lebih tinggi dari pada harapannya.

Kualitas pelayanan publik merupakan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan dengan harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Semakin tinggi tingkat kesesuaian tersebut maka semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Zeithaml, Parasurman, dan Berry dalam Hardiyansyah (2018: 57), menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks,

sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu:

- a) *Tangible* (keterwujudan); yaitu penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.
- b) *Reliability* (kehandalan); yaitu kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.
- c) *Responsiveness* (ketanggapan); yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- d) *Assurance* (keyakinan/jaminan); yaitu pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.
- e) *Emphaty* (kepedulian); yaitu kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan, dan kebutuhan konsumen.

4. Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan. Standar Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam (Hardiyansyah, 2018: 37), standar pelayanan sekurang kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk Pelayanan Hasil Pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

5. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan Kesehatan (health care service) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Definisi pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 (DepKes RI) yang tertuang dalam Undang Undang Kesehatan tentang kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu

organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok.

6. Kepuasan Masyarakat

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan masyarakat.

Menurut Danaher dan Mattson dalam Rifa'i (2023:52), menyatakan bahwa Kepuasan masyarakat diukur dengan pelayanan yang diperoleh pada setiap adanya transaksi.

Menurut Kotler dalam Rifa'i (2023:53), menyatakan bahwa Kepuasan Masyarakat/Konsumen adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

7. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan kebutuhannya (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok, 2021: 12).

Menurut Ratminto dan Winarsih dalam Blongkod (2018:18) menjelaskan bahwa indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggaraan dan memberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menyatakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Indeks kepuasan merupakan suatu hasil representasi dari skala kepuasan beberapa dimensi yang dibentuk dari beberapa indikator atau item atribut. Tingkat dan indeks kepuasan merupakan suatu nilai yang diberikan oleh masyarakat atas pelayanan yang telah dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Item-item dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang menggambarkan skala pengukuran kepuasan menurut persepsi responden. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1 sampai dengan 4. Angka “1” menyatakan sangat tidak puas, “2” menyatakan kurang puas, “3” menyatakan puas, dan angka “4” menyatakan sangat puas.

8. Unsur - Unsur Dalam Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 14/KEP/M.PAN/2017 tentang Pedoman

Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

a. Persyaratan

Persyaratan merupakan segala bentuk syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan, baik secara administratif maupun teknis. Dalam konteks penelitian ini, persyaratan dapat berupa kelengkapan dokumen seperti kartu identitas, kartu BPJS, maupun persyaratan lainnya yang ditetapkan oleh pihak Puskesmas.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur merupakan tata cara atau alur pelayanan yang harus dilalui oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Unsur ini mencakup kejelasan informasi alur pelayanan serta kemudahan dalam mengikuti proses pelayanan. Dalam penelitian ini, masih ditemukan adanya ketidakteraturan antrean yang menunjukkan bahwa sistem pelayanan belum berjalan secara optimal.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan dari awal hingga selesai. Berdasarkan kondisi di lapangan, masih terdapat keluhan masyarakat terkait lamanya waktu tunggu pelayanan, yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

d. Biaya atau Tarif

Biaya atau tarif merupakan sejumlah biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Biaya tersebut harus jelas, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga tidak menimbulkan persepsi negatif dari masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, pelayanan kesehatan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pasien dan prosedur medis yang berlaku.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman. Petugas yang kompeten akan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan standar pelayanan.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana merupakan sikap dan etika petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, masih ditemukan adanya petugas yang kurang disiplin dalam jam pelayanan, sehingga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan merupakan proses penyampaian dan tindak lanjut terhadap keluhan masyarakat. Berdasarkan kondisi yang

ada, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui cara menyampaikan pengaduan secara jelas, sehingga sistem pengaduan belum berjalan secara optimal.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah alat atau perlengkapan yang secara langsung digunakan dalam proses kegiatan atau pelayanan (alat medis, kursi pasien, komputer, kendaraan dinas). Prasarana adalah fasilitas penunjang yang secara tidak langsung digunakan, tetapi sangat mendukung kelancaran kegiatan (gedung puskesmas, ruang tunggu, tempat parkir).

9. Konsep Kepuasan Masyarakat

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kepuasan berasal dari kata “puas” yang artinya merasa senang. Adapun arti kepuasan adalah perihal senang yang bersifat puas, kelegaan, dan kesenangan. Kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diterima. Apabila kinerja yang didapatkan tidak memenuhi harapan maka masyarakat akan merasa kecewa. Begitu pula sebaliknya, apabila kinerja yang memenuhi harapan maka masyarakat akan merasa puas dengan kinerja yang diberikan. Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka

pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menyatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat/pelanggan menurut Fitzsimmons dalam Hardiyansyah (Muhammad Rifki, 2024:20) adalah persepsi masyarakat akan pernyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapanharapan yang ada. Atau adanya perbedaan atau antara harapan konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Selanjutnya Fitzsimmons menyatakan bahwa, agar persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah semakin tetap terjaga kemutuannya.

Dalam proses pemberian layanan publik, kepuasan masyarakat harus diutamakan. Masyarakat merupakan seorang raja yang wajib untuk dilayani oleh pemberi layanan. Fokus pemberian layanan yang berorientasi terhadap

kepuasan pelanggan. Menurut Hesti Puspitosari dkk. (Muhammad Rifki, 2024:21) ciri-ciri kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- a. Lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitasfasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama;
- c. Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas;
- d. Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan, dan sasaran yang berorientasi pada hasil outcome sesuai dengan masukan yang digunakan;
- e. Lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat;
- f. Memberi akses kepada masyarakat dan responsif terhadap pendapat dari masyarakat tentang pelayanan yang diterimanya;
- g. Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan;
- h. Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan;
- i. Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

10. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai

derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota sebagai unit pelaksana teknis, serta menjadi garda terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan nasional. Keberadaan Puskesmas dimaksudkan untuk menjamin terselenggaranya pelayanan kesehatan yang merata, terjangkau dan bermutu bagi seluruh lapisan masyarakat.

Pengertian dan penyelenggaraan Puskesmas diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yang menyatakan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan mengutamakan promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Dengan demikian, Puskesmas tidak hanya berfungsi sebagai tempat pengobatan, tetapi juga sebagai pusat pemberdayaan masyarakat, penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, serta pusat pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

Melalui keberadaan Puskesmas yang merata di seluruh Indonesia, pemerintah berupaya memastikan pemerataan layanan kesehatan sejak tingkat desa dan kecamatan, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan secara adil tanpa harus menempuh jarak jauh ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi. Puskesmas juga berperan sebagai pusat koordinasi pelayanan kesehatan di tingkat komunitas, yang bekerja secara sinergis dengan fasilitas kesehatan lainnya, seperti rumah sakit, klinik dan

tenaga kesehatan lapangan, untuk memperkuat sistem kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Dengan demikian, Puskesmas menjadi fondasi penting dalam pencapaian derajat kesehatan masyarakat yang optimal dan mencerminkan prinsip kesehatan yang bersifat promotif, preventif, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat luas.

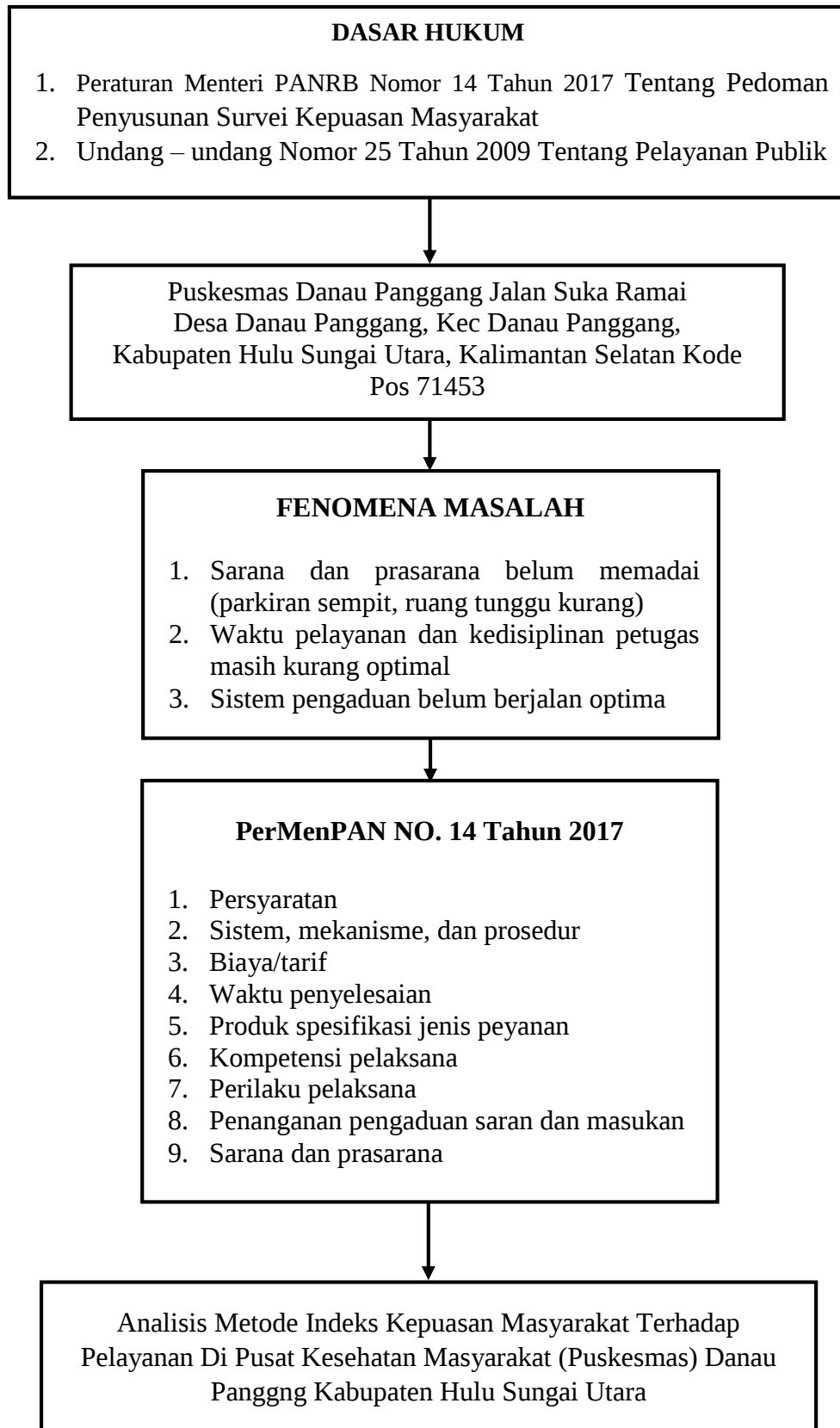
Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui penyelenggaraan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Selain memberikan pelayanan kuratif, Puskesmas juga berfokus pada upaya promotif dan preventif melalui kegiatan penyuluhan, pemberdayaan masyarakat, serta pencegahan penyakit di wilayah kerjanya. Dalam pelaksanaannya, Puskesmas mengintegrasikan berbagai program kesehatan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat setempat, sehingga mampu menjadi pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan. Dengan demikian, keberadaan Puskesmas tidak hanya berfungsi sebagai tempat pelayanan medis, tetapi juga sebagai ujung tombak dalam menciptakan masyarakat yang mandiri, sadar, dan peduli terhadap kesehatan secara optimal (Sari, 2024: 103).

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan inti dari teori yang telah dikembangkan yang mendasari perumusan hipotesis. Yaitu teori yang telah dikembangkan dalam rangka memberi jawaban terhadap pendekatan pemecahan masalah (Sudaryono, 2019:166).

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang menegaskan bahwa penilaian kualitas pelayanan dilakukan melalui pengukuran unsur – unsur pelayanan sebagai indikator evaluasi kinerja. Hasil pengukuran tersebut menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan publik.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

Hipotesis Merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, dari fakta-fakta empiris yang didapat dari pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empiris (Sinambela, 2023:99).

Adapun Hipotesis yang penulis kemukakan dalam penelitian ini adalah:

- Ha : Analisi Metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Danau Panggang Kabupaten Hulu sungai Utara Baik
- Ho : Analisi Metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Danau Panggang Kabupaten Hulu sungai Utara Belum Baik

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Danau Panggang, yang beralamat di Jl. Suka Ramai Rt 03, Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 71453.

B. Pendekatan Penelitian

Dalam sebuah penelitian seorang peneliti perlu menentukan jenis penelitian yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Hal ini bertujuan agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti serta langkah-langkah yang digunakan dalam mengatasi masalah tersebut.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang pada dasarnya memakai pendekatan deduktif – induktif. Pendekatan ini dimulai dari kerangka teori, pandangan para ahli, maupun pengalaman peneliti, kemudian dijadikan dasar untuk merumuskan permasalahan dan mencari solusinya, yang selanjutnya diverifikasi atau diuji melalui data empiris yang dikumpulkan di lapangan.

Dalam penelitian ini, survei dilakukan secara periodik dengan pendekatan kuantitatif menggunakan Skala Likert sebagai alat ukur. Skala Likert merupakan skala psikometrik yang banyak dipakai dalam kuesioner atau angket, dan merupakan salah satu skala yang paling umum dalam penelitian

survei. Skala ini diperkenalkan oleh Rensis Likert dan digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, maupun persepsi individu atau kelompok terhadap layanan publik tertentu. Responden diminta untuk menunjukkan tingkat kesetujuan mereka terhadap pernyataan yang diajukan dengan memilih salah satu opsi yang tersedia.

Secara umum, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data melalui instrumen penelitian dan analisis data secara kuantitatif/statistik, serta bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif yang mengacu pada ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Menurut Soesana dkk. (2023: 17), penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan data berupa angka yang dianalisis dengan teknik statistik untuk menjelaskan fenomena yang diteliti. Penelitian kuantitatif memiliki beberapa jenis, di antaranya penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu kondisi atau fenomena secara sistematis berdasarkan data yang diperoleh di lapangan dengan menggunakan statistik deskriptif (Soesana dkk., 2023: 18).

Penelitian ini menggunakan pendekatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), di mana data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada

responden. Data yang terkumpul dalam bentuk numerik kemudian diolah dan dihitung berdasarkan pedoman Survei Kepuasan Masyarakat yang berlaku, sehingga menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Dengan demikian, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif karena bertujuan untuk mengukur dan menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Danau Panggang. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk angka yang kemudian diinterpretasikan secara deskriptif untuk memberikan gambaran yang jelas dan sistematis mengenai tingkat kepuasan masyarakat.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya (Sugiyono, 2022 : 130).

Adapun Populasi yang dijadikan subjek penelitian mencakup seluruh Pasien atau pengguna layanan yang terdaftar dalam buku kunjungan di Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang memenuhi kriteria penelitian dan yang berada dalam area Puskesmas pada saat penelitian berlangsung yaitu berjumlah 2180 pengunjung.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu dan dijadikan sebagai objek penelitian untuk mewakili serta menggambarkan populasi secara optimal. Menurut Sinambela (2023:160),

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Dalam menentukan sampel terdapat beberapa teknik dalam pengambilan sampel. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik simple random sampling. Teknik simple random sampling merupakan teknik penarikan sampel secara acak pada populasi. Sejalan dengan hal tersebut Sugiyono (2013: 120) menjelaskan bahwa “pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu”. Dengan menggunakan teknik simple random sampling mampu memberikan jawaban yang lebih akurat terhadap populasi tanpa memperhatikan strata anggota populasi yang dipilih menjadi anggota sampel. Untuk mengukur besaran sampel yang akan diteliti peneliti menggunakan rumus Slovin, dimana rumus ini mampu mengukur besaran sampel yang akan diteliti. Besaran sampel yang akan diteliti sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah anggota populasi

e = persen kelonggaran tidaktelitian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolerir atau di inginkan 10%

Maka Jumlah minimum sampel penelitian adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{2180}{1 + 2180(10\%)^2}$$

$$n = \frac{2180}{1 + 2180 \cdot (0,01)}$$

$$n = \frac{2180}{22,80}$$

$$n = 95,61$$

Berdasarkan rumus slovin di atas dapat di tentukan jumlah sampel sebanyak 95,61 orang responden. Dalam hal ini, sampel dibulatkan menjadi 100 orang responden sesuai Peraturan PERMEN PAN no 14 tahun 2017. Bahwa untuk survei kepuasan masyarakat syarat sampel minimal berjumlah 100 orang.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan petunjuk bagi peneliti agar dapat menjelaskan tentang variabel yang akan diteliti. Menurut Siyoto dan Sodik (Rifkhan, 2023:10) definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur dalam penelitian. Sejalan dengan itu, Utama (Rifkhan, 2023:10) menyatakan bahwa definisi operasional merupakan pemberian makna terhadap variabel dengan menetapkan kegiatan atau langkah-langkah operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

Menurut Cooper dan Schindler (Rifkhan, 2023:10) menjelaskan bahwa definisi operasional adalah penjabaran variabel ke dalam kriteria khusus yang dapat diuji dan diukur secara empiris. Hasan (Rifkhan, 2023:10) juga menyebutkan bahwa definisi operasional menjadikan variabel penelitian bersifat operasional sehingga dapat diukur sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan demikian, definisi operasional membantu peneliti dalam menentukan indikator, alat ukur, serta cara pengumpulan data yang tepat.

Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pengukuran variabel tersebut menggunakan 9 indikator yang mengacu pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indikator-indikator tersebut kemudian dijadikan sebagai instrumen pengukuran bagi responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan yang diajukan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Sub Indikator
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Indeks kepuasan masyarakat adalah ukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas danau panggang berdasarkan persepsi pengguna layanan yang diukur	1. Persyaratan;	a. Kejelasan persyaratan pelayanan b. Kemudahan memenuhi persyaratan
		2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;	a. Kejelasan alur pelayanan b. Kemudahan sistem antrean
		3. Waktu Penyelesaian;	a. Ketepatan waktu pelayanan b. Lama waktu menunggu

	melalui 9 unsur pelayanan sesuai dengan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.	4. Biaya/tarif;	a. Kejelasan informasi biaya b. Kesesuaian biaya dengan ketentuan
		5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;	a. Kesesuaian hasil pelayanan dengan standar b. Ketepatan pelayanan yang diberikan
		6. Kompetensi Pelaksana;	a. Kemampuan petugas b. Keterampilan petugas
		7. Perilaku Pelaksana;	a. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan b. Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan
		8. Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan;	a. Ketersedian sarana pengaduan b. Respons terhadap keluhan
		9. Sarana dan Prasarana.	a. Ketersedian Ruang Tunggu

			b. Kenyamanan Fasilitas c. Ketersedian lahan parkir
--	--	--	--

F. Instrumen Penelitian

Aditya Wardhana (2023:157) mengatakan Instrumen penelitian merupakan alat yang amat penting dan strategi kedudukannya didalam keseluruhan kegiatan penelitian. Dengan instrument akan diperoleh data yang merupakan bahan penting untuk menjawab permasalahan, mencari sesuatu yang akan di gunakan untuk mencapai tujuan, dan untuk membuktikan hipotesis. Menurut Sigiyo (2022: 293) menjelaskan bahwa “Dalam penelitian Kuantitatif instrumen penelitian digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti dan harus memenuhi syarat validitas serta reliabilitas agar data yang diperoleh akurat dan dapat dipercaya”.

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah Kuesioner (angket) karena penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Kuesioner yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat adalah jenis kuesioner yang tertutup karena jawaban sudah disediakan oleh peneliti sehingga responden hanya memilih salah satu jawaban yang tersedia.

G. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Selalu ada hubungan antara metode mengumpulkan data dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan. Dalam

penelitian ini, peneliti menggunakan 2 teknik pengumpulan data. Berikut ini akan diuraikan pengumpulann data sebagai berikut:

1. Data primer, adalah pegumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian. Data primer tersebut dilakukan dengan instrument sebagai berikut.

- a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (Angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk di jawabnya.

- b. Observasi

Yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap fenomena-fenomena yang berkaitan dengan fokus penelitian serta mencatatnya ke dalam catatan peneliti (field-note).

2. Data Sekunder, adalah data yang di peroleh dari sumber data kedua atau data yang peneliti butuhkan yang tersedia dan diperoleh di lembaga pemerintah, organisasi, dan lembaga-lembaga lainnya melalui studi pustaka yang terdiri dari:

- a. Penelitian Kepustakaan

Yaitu pengumpulan data-data yang diperoleh melalui buku-buku ilmiah,, tulisan, karangan ilmiah yang berkaitan dengan penelitian.

- b. Dokumentasi

Teknik ini dilakukan dengan menelaah kebijakan yang berupa UU, PP, Kepres, Perda, serta catatan tertulis, arsip yang menyangkut masalah yang diteliti yang ada pada instansi terkait.

H. Teknik Penentuan Skor

Menurut Sugiyono (2022:152), skala likert merupakan metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert disebut juga teknik perhitungan kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk mengetahui skala sikap objek tertentu.

Melalui penyebaran angket yang memuat sejumlah pertanyaan, setiap jawaban responden diberi nilai atau skor tertentu sehingga dapat diolah menjadi data yang bersifat kuantitatif. Penulisan analisis kuantitatif menggunakan pertanyaan dan skor sebagai berikut :

1. Skor 4 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
2. Skor 3 untuk jawaban Setuju (S)
3. Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
4. Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

I. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

1. Uji Validitas

Dalam analisis data, uji validitas sangat diperlukan. Uji validitas instrument dilakukan guna menguji bahwa terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Valid berarti instrument dapat mengukur apa yang seharusnya diukur sehingga data dapat dengan mudah dianalisis. Untuk mengukur sah atau tidaknya pernyataan kuesioner pada penelitian ini maka digunakanlah uji validitas. Kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh pernyataan kuesioner

tersebut. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan analisis korelasi person dengan tingkat signifikan 5% . Butir instrument dikatakan valid jika di peroleh r hitung $>$ r tabel layak untuk digunakan sebagai instrument penelitian.

Alat ukur instrumen dikatakan valid bila alat tersebut dapat mengukur apa yang mau diukur secara tepat. Uji validitas digunakan untuk mendapatkan tingkat kevalidan/kesahihan instrumen.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan untuk mengukur yang menunjukkan seberapa tingginya suatu instrument yang dapat dipercaya atau yang dapat diandalkan, artinya bahwa reliabilitas menyangkut ketepatan (dalam pengertian konsisten) alat ukur.

Uji reabilitas dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji kestabilan dan konsistensi instrumen dalam mengukur konsep, instrumen yang digunakan adalah Cronbarch Alpha dengan kriteria jika nilai Cronbarch Alpha bernilai $\geq 0,6$ maka variabel dikatakan reliable.

J. Teknik Analisis Data

Dalam mengukur skor penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara pelayanan publik yaitu dengan skala likert.

Menurut Sugiyono (2022:152) Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang mengenai sebuah

fenomena sosial. Terdapat 9 unsur yang dikaji dalam perhitungan Indeks Kepuasan masyarakat (IKM), setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

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

x = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka:

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

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:

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

Tabel 3.2 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

Sumber: PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017

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 dengan cara :

- a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- 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 9 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N. 2024. *“Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Puskesmas Karang Rejo Kota Tarakan”*. Universitas Borneo Tarakan Tarakan.
- Anonim, (2009). Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Anonim, 2021. *Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2021*. Kerjasama dengan Departemen Statistika FMIPA IPB University.
- Anonim, 2022. *Tim Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Studi S1 Administrasi Publik*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Blongkod, Harun. 2018. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 9 Program Gratis di Kabupaten Gorontalo Utara*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2019. *Manajemin Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Persida.
- Ishak, Syamsul, et al. 2023. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Jumiati, 2022. *“Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kelurahan Kampung Bugis”*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie) Pembangunan Tanjungpinang.
- La Rangki, L, et al. (2024). *Dasar-dasar administrasi rumah sakit dan puskesmas*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Rifqi, M. 2024. *“Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan”*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- PerMenPAN No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Rahman, H.R. 2023. *“Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Balangan”*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Rifa’i, K. 2023. *Kepuasan Konsumen*, Jember: Uin Khas Press.

Rifkhan. 2023. *Pedoman Metodology Penelitian Data Panel Dan Kuesioner*. Indramayu: Penerbit Adab.

Sawir, Muhammad. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.

Sinambela, L. P. 2023. *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Teoretik dan Praktek*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.

Soesana, Abigail, et al. 2023. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Kita Menulis.

Sudaryono. 2019. *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Mix Method*. Depok: PT Rajagrafindo Persada

Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Cetakan ke-3. Bandung: Alfabeta.

Internet:

<https://share.google/s2CaeO5wMKxjHeqeq>

<https://repository.penerbiteureka.com/publications/568961/dasar-dasar-administrasi-rumah-sakit-dan-puskesmas>

<https://press.uinkhas.ac.id/index.php/ukp/catalog/book/24>

[https://books.google.co.id/books/about/PEDOMAN_METODOLOGI_PENELITI
AN_DATA_PANEL.html?id=UN2vEAAAQBAJ&redir_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/PEDOMAN_METODOLOGI_PENELITI_AN_DATA_PANEL.html?id=UN2vEAAAQBAJ&redir_esc=y)

<https://kitamenulis.id/2023/04/06/metodologi-penelitian-kuantitatif/>

[https://books.google.co.id/books/about/Metodologi_Penelitian_Kuantitatif_Kualit.
html?id=OnLZzwEACAAJ&redir_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/Metodologi_Penelitian_Kuantitatif_Kualit.html?id=OnLZzwEACAAJ&redir_esc=y)

[https://ppid.depok.go.id/wp-content/uploads/2022/02/Buku-Indeks-Kepuasan-
Masyarakat-Kota-Depok-2021.pdf](https://ppid.depok.go.id/wp-content/uploads/2022/02/Buku-Indeks-Kepuasan-Masyarakat-Kota-Depok-2021.pdf)

<https://www.myedisi.com/medsan/570522/metodologi-penelitian-kesehatan>