

ABSTRAK

RAIHANAH, NPM: 2022043, Judul: "Analisis Metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara". Di bawah bimbingan Ibu **SRI AGUSMILA ANETA HERLINDA, S.Pd., M.AP** sebagai Pembimbing I dan Ibu **SITI PAULINA, M.Pd** sebagai Pembimbing II.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan berkualitas. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama dituntut mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Namun, berdasarkan observasi awal masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti lamanya waktu pelayanan, kurang optimalnya penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penelitian ini menggunakan konsep Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 yang meliputi sembilan unsur pelayanan, yaitu persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Populasi penelitian berjumlah 7.657 pengguna layanan dengan sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik *Simple Random Sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh sebesar 2,4838 dengan nilai konversi 62,095, sehingga mutu pelayanan berada pada kategori "D" Belum Baik. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Danau Panggang masih tergolong tidak baik. Indikator dengan nilai IKM tertinggi adalah Kompetensi Pelaksana sebesar 2,99 dengan nilai konversi 74,75 Mutu Pelayanan "C" Kurang Baik, sedangkan indikator terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 1,96 dengan nilai konversi 49,00 Mutu Pelayanan "D" Belum Baik. Selain itu, indikator Waktu Penyelesaian dan Sarana dan Prasarana juga masih berada pada kategori "Belum Baik".

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara masih berada dalam kategori tidak baik. Oleh karena itu, disarankan kepada pihak Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada aspek waktu penyelesaian pelayanan, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan disiplin dan kinerja petugas, penyediaan fasilitas pelayanan yang lebih memadai, serta pengembangan sistem pengaduan yang mudah diakses masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

ABSTRACT

RAIHANAH, NPM: 2022043, Title: "ANALYSIS OF THE PUBLIC SATISFACTION INDEX (CSI) METHOD FOR SERVICES AT THE DANAU PANGGANG COMMUNITY HEALTH CENTER (PUSKESMAS), HULU SUNGAI UTARA REGENCY" Under the guidance of Mrs. **SRI AGUSMILA ANETA HERLINDA, S.Pd., M.AP** as Supervisor I and Mrs. **SITI PAULINA, M.Pd.** as Supervisor II.

Health services are a form of public service that aims to meet community needs effectively and with quality. Puskesmas, as first-level health facilities, are required to provide services that meet community expectations. However, based on initial observations, several problems were still identified, such as long service times, suboptimal complaint handling, and inadequate facilities and infrastructure. This study aims to determine the level of public satisfaction with services at the Danau Panggang Community Health Center, Hulu Sungai Utara Regency, using the PSI method. This study uses the Public Satisfaction Index concept based on Ministerial Regulation of the State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform (PANRB) Number 14 of 2017, which encompasses nine service elements: requirements, systems, mechanisms and procedures, completion time, costs/tariffs, product specifications, service type, implementer competence, implementer behavior, complaint handling, suggestions and input, and facilities and infrastructure.

This study employed a quantitative approach with a descriptive research style. The study population consisted of 7,657 service users, with a sample of 100 respondents determined using the Slovin formula and simple random sampling techniques. Data collection techniques included questionnaires, observation, and documentation. Data analysis used the Public Satisfaction Index (IKM) method based on Ministerial Regulation of the State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform (PANRB) Number 14 of 2017.

The results showed that the Public Satisfaction Index (IKM) was 2.4838 with a conversion value of 62.095, placing the service quality in the "D" category, "Poor." This indicates that the level of public satisfaction with services at the Danau Panggang Community Health Center remains poor. The indicator with the highest IKM score was Implementer Competence, with a conversion value of 2.99, representing a "C" Poor Service Quality. The lowest score was Complaints, Suggestions, and Feedback Handling, with a conversion value of 49.00, representing a "D" Poor Service Quality. Furthermore, the Resolution Time and Facilities and Infrastructure indicators also remained in the "Poor" category.

The study concluded that the level of public satisfaction with services at the Danau Panggang Community Health Center in Hulu Sungai Utara Regency remains in the "Poor" category. Therefore, the Community Health Center is recommended to improve service quality, particularly in terms of turnaround time, complaint handling, and facilities and infrastructure. Furthermore, it is necessary to improve staff discipline and performance, provide more adequate service facilities, and develop a complaints system that is easily accessible to the public to improve service quality and public satisfaction.