JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

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

Raihanah[1], Sri Agusmila Aneta Herlinda[2], Siti Paulina[3]
Program Studi Adminstrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: raihnh4@gmail.com

ABSTRAK

Studi ini mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Danau Panggang, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Evaluasi dilakukan berdasarkan pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 responden dari total populasi 7.657 pengguna layanan, yang dipilih melalui rumus Slovin dan teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan lewat kuesioner, observasi serta dokumentasi, yang kemudian diolah menggunakan metode IKM. Hasil analisis menunjukkan nilai IKM sebesar 2,4838 dengan nilai konversi 62,095, sehingga mutu pelayanan puskesmas ini masuk dalam kategori Belum baik. Aspek kompetensi pelaksana meraih skor tertinggi, sementara sektor penanganan pengaduan, saran dan masukan menjadi yang terendah. Di samping itu, dimensi waktu penyelesaian layanan serta kondisi sarana dan prasarana dinilai masih kurang optimal. Kesimpulannya, kepuasan masyarakat masih tergolong rendah, sehingga Puskesmas Danau Panggang perlu segera membenahi kualitas pelayanan mereka, khususnya pada aspek ketepatan waktu, manajemen keluhan, dan fasilitas penunjang.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Indeks Kepuasan, Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

This study evaluates the level of public satisfaction with the quality of services at the Danau Panggang Community Health Center (Puskesmas), Hulu Sungai Utara Regency. The evaluation was conducted based on the Public Satisfaction Index (IKM) guidelines as stipulated in the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Regulation Number 14 of 2017. Using a descriptive quantitative approach, this study sampled 100 respondents from a total population of 7,657 service users, selected using the Slovin formula and simple random sampling techniques. Data collection was conducted through questionnaires, observation, and documentation, which were then processed using the IKM method. The analysis results showed an IKM value of 2.4838 with a conversion value of 62.095, so the quality of this community health center's services falls into the Not Good. The aspect of implementer competence achieved the highest score, while the sector of handling complaints, suggestions, and input received the lowest. In addition, the dimensions of service completion time and the condition of facilities and infrastructure were still considered less than optimal. In conclusion, public satisfaction is still relatively low, so the Danau Panggang Community Health Center needs to immediately improve the quality of their services, especially in aspects of timeliness, complaint management, and supporting facilities.

***Keywords**: Public Service, Community Satisfaction, Satisfaction Index, Health Service*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan masyarakat ialah wujud kewajiban Pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa maupun pelayanan administrasi. Kualitas dari layanan ini menjadi salah satu penentu keberhasilan kinerja sebuah instansi. Layanan yang diberikan secara cepat, akurat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan publik diyakini mampu menumbuhkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat. Sebaliknya, performa yang berada di bawah ekspektasi warga akan memicu keluhan, yang menandakan perlunya pembenahan secara terus-menerus.

Di antara berbagai jenis layanan publik, sektor kesehatan memegang peran yang sangat krusial. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai garda terdepan fasilitas kesehatan berkewajiban menyediakan layanan yang berkualitas, mudah diperoleh dan dapat dimanfaatkan oleh seluruh kalangan masyarakat. Oleh sebab itu, efektivitas layanan di Puskesmas wajib dievaluasi secara berkala demi menjaga kesesuaian dengan standar regulasi. Salah satu instrumen yang umum digunakan untuk keperluan ini adalah SKM, sebagaimana diatur dalam PermenPAN-RB No 14 Tahun 2017.

Berdasarkan observasi awal di Puskesmas Danau Panggang Kabupaten HSU ditemukan beberapa persoalan yang memerlukan perhatian khusus dalam penyelenggaraan layanannya, antara lain:

Pertama, Keterbatasan Sarana dan Prasarana: Fasilitas pendukung yang tersedia dinilai belum optimal. Area parkir yang sempit memaksa sebagian pengunjung menaruh kendaraan di tepi jalan, sehingga berisiko mengganggu ketertiban dan keselamatan lalu lintas. Selain itu, minimnya kapasitas kursi di ruang tunggu membuat sebagian pasien harus berdiri saat mengantre. Fenomena ini menunjukkan bahwa pemenuhan aspek Fasilitas sesuai PermenPAN-RB No 14 Tahun 2017 masih harus ditingkatkan.

Kedua, Kendala Ketepatan Waktu dan Kedisiplinan Staf: Manajemen waktu pelayanan belum berjalan maksimal. Adanya petugas yang terlambat datang dari jadwal operasional mengakibatkan warga harus menunggu 15 hingga 30 menit hanya untuk mendapatkan nomor antrean atau layanan medis. Durasi tunggu yang lama ini memicu rasa kurang puas dari pihak pengguna layanan.

Ketiga, Belum Optimalnya Pengelolaan Keluhan: Saluran untuk menampung pengaduan, saran, dan masukan dari warga belum difungsikan secara penuh. Banyak warga yang belum memahami prosedur penyampaian komplain ke pihak puskesmas, sehingga aspirasi dan keluhan mereka tidak tersampaikan dengan baik untuk menjadi bahan evaluasi internal.

Kondisi-kondisi di atas mempertegas pentingnya sebuah asesmen terhadap mutu pelayanan kesehatan yang ada. Atas dasar itulah, penelitian ini dilakukan dengan judul **"ANALISIS METODE INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA"**.

Sejumlah kajian terdahulu telah banyak membahas topik Indeks Kepuasan Masyarakat ini. Sebagai contoh, penelitian Jumiati (2022) yang mengkaji IKM terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kampung Bugis melalui pendekatan kuantitatif deskriptif menghasilkan predikat "Baik". Di sisi lain, studi oleh Hilmi Ryandi Rahman (2023) mengenai IKM di RSUD Balangan justru menunjukkan hasil yang "Kurang Baik". Keberagaman hasil ini membuktikan bahwa persepsi

kepuasan masyarakat sangat bergantung pada potret riil kualitas layanan yang disajikan oleh tiap-tiap institusi kesehatan. Hal inilah yang mendasari urgensi pelaksanaan studi IKM di Puskesmas Danau Panggang sebagai basis evaluasi mutu.

Secara teoretis, Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan instrumen pengukuran untuk memotret level kepuasan publik atas kinerja pelayanan instansi pemerintah. Evaluasi ini bertumpu pada 9 indikator utama, yaitu persyaratan, sistem/mekanisme/prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran atau masukan serta sarana dan prasarana. Data yang diperoleh dari pengukuran ini tidak hanya berguna sebagai fondasi perbaikan mutu yang berkelanjutan, tetapi juga menjadi bahan peninjauan kinerja aparatur serta rujukan dalam merumuskan kebijakan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berpijak pada latar belakang penelitian ini dilakukan untuk mengukur dan menganalisis angka IKM di Puskesmas Danau Panggang Kabupaten HSU. Analisis difokuskan pada sembilan unsur pelayanan yang mengacu pada PermenPAN-RB No 14 Tahun 2017. Temuan dari riset ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata berupa masukan dan bahan evaluasi bagi manajemen puskesmas demi mendongkrak kualitas pelayanan kesehatan bagi publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Tujuan penggunaan metode ini adalah ialah mendeskripsikan capaian kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Danau Panggang lewat data angka. Seluruh data numerik yang diperoleh dari dari hasil tanggapan responden lalu dianalisis secara deskriptif agar memberikan visualisasi data yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan tersebut.

Studi ini dilaksanakan pada Puskesmas Danau Panggang yang berlokasi di Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan. Dengan total populasi sebanyak 7.657 pengguna layanan yang tercatat di buku kunjungan, penarikan sampel dilakukan memakai rumus Slovin. Melalui tingkat kelonggaran kesalahan sebesar 10%, didapatkan sampel representatif sebanyak 100 responden. Dalam mengumpulkan data peneliti memanfaatkan sumber primer dan sekunder. Sumber primer digali secara langsung di tempat penelitian lewat pengamatan situasi pelayanan dan pengisian kuesioner oleh responden. Sementara itu, sumber sekunder diperoleh melalui metode dokumentasi yang memuat arsip atau catatan terkait objek kajian.

Tahapan analisis data merujuk penuh pada regulasi PermenPAN-RB No 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan SKM sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Skala Likert digunakan untuk menguantifikasi jawaban responden, di mana setiap opsi pertanyaan diberi bobot nilai tertentu demi mencerminkan derajat penilaian mereka. Data kuantitatif dari kuesioner tersebut selanjutnya dihitung dan dikonversikan ke dalam skor IKM berlandaskan formula Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Prosesnya dilakukan dengan mengalikan NRR tertimbang tiap unsur dengan angka indeks 25, sehingga menghasilkan nilai akhir berwujud skala 25–100. Skor IKM tersebut kemudian dicocokkan dengan interval predikat yang ditentukan dalam pedoman untuk mengetahui kategori mutu pelayanan instansi, dari level "Tidak Baik" hingga "Sangat Baik".

PEMBAHASAN

Penelitian ini mengacu pada PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 dalam mengukur indeks kepuasan publik terhadap unit pelayanan masyarakat. Pengukuran dilakukan melalui sembilan unsur pelayanan. Pengumpulan data melibatkan 100 responden yang merupakan pengguna layanan di Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang. Profil para responden diidentifikasi berdasarkan kategori usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, dan latar belakang pekerjaan guna memetakan karakteristik sampel secara menyeluruh.

Tabel 4.5 Karakteristik Usia

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	16 – 20 Tahun	11	11 %
2	21 – 25 Tahun	17	17 %
3	26 – 30 Tahun	17	17 %
4	31 – 35 Tahun	11	11 %
5	35 – 40 Tahun	5	5 %
6	> 40 Tahun	39	39 %
Jumlah		**100**	**100 %**

Sumber: Data Koesioner Penelitian 2026

Tabel 4.6 Karakteristik Jenis Kelamin

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki – Laki	39	39%
2	Perempuan	61	61%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Data Koesioner Penelitian 2026

Tabel 4.7 Karakteristik Pekerjaan

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	PNS	7	7%
2	TNI	0	0 %
4	POLRI	0	0 %
5	WiraSwasta	12	12%
6	Wirausaha	3	3%
7	Mahasiswa	7	7%
8	Pelajar	4	4%
9	Lainnya	67	67%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Koesioner Penelitian 2026

Tabel 4.8 Karakteristik Pendidikan

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD/MI Sederajat	34	34%
2	SMP/MTs Sederajat	17	17%
3	SMA/SMK Sederajat	33	33%
4	D3	1	1%
5	S-1	15	15%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Data Koesioner Penelitian 2026

Berdasarkan hasil observasi penelitian Profil responden menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan adalah perempuan (61%), dengan kelompok usia dominan di atas 40 tahun (39%). Dari sisi pendidikan, mayoritas responden berpendidikan dasar (SD/MI dan SMA/SMK), sedangkan dari aspek pekerjaan didominasi oleh kategori lainnya.

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang diperoleh dari 100 responden, selanjutnya dilakukan perhitungan nilai pada setiap unsur pelayanan sesuai dengan pedoman PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Perhitungan tersebut bertujuan untuk mengetahui tingkat penilaian masyarakat terhadap masing-masing unsur pelayanan di Puskesmas Danau Panggang. Hasil perhitungan nilai skor setiap unsur disajikan pada Tabel berikut:

Tabel 4.9 Nilai Skor Per Unsur

No	Unsur Kepuasan	Nilai Per Unsur
1	Persyaratan;	559
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;	782
3	Waktu Penyelesaian;	643
4	Biaya/tarif;	532
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;	530
6	Kompetensi Pelaksana;	598
7	Perilaku Pelaksana;	826
8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan;	588
9	Sarana dan Prasarana.	1417
Jumlah		6475

Sumber: Hasil Data Primer Penelitian 2026

Berdasarkan Tabel di atas total skor keseluruhan tanggapan dari 100 responden adalah sebesar 6.475. Nilai ini mencerminkan akumulasi penilaian responden terhadap seluruh unsur pelayanan yang telah diukur. Selanjutnya, total skor tersebut akan digunakan sebagai dasar dalam menghitung nilai rata-rata pada tahap perhitungan berikutnya, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Perhitungan rata-rata juga menjadi langkah penting dalam menentukan kategori mutu pelayanan sesuai dengan pedoman yang berlaku.

Nilai skor yang diperoleh pada setiap unsur pelayanan kemudian dihitung untuk memperoleh NRR setiap unsur. NRR ini menggambarkan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap setiap unsur pelayanan kesehatan yang tersedia di Puskesmas Danau Panggang. Rincian NRR tiap unsur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10 Nilai Rata-rata Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Σnilai per unsur / Σresponden (100)	NRR per unsur
1	Persyaratan;	559 : (2 x 100)	2,80
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;	782 : (3 x 100)	2,61
3	Waktu Penyelesaian;	643 : (3 x 100)	2,14
4	Biaya/tarif;	532 : (2 x 100)	2,66
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;	530 : (2 x 100)	2,65
6	Kompetensi Pelaksana;	598 : (2 x 100)	2,99
7	Perilaku Pelaksana;	826 : (3 x 100)	2,75
8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan;	588 : (3 x 100)	1,96
9	Sarana dan Prasarana.	1417 : (7 x 100)	2,02
Jumlah			22,58

Sumber: Hasil Data Primer Penelitian 2026

Berdasarkan hasil perhitungan, total skor yang diperoleh dari seluruh responden adalah 6.475. Dari nilai tersebut dihitung rata-rata tiap unsur pelayanan, dengan hasil tertinggi pada kompetensi petugas 2,99 dan terendah pada penanganan pengaduan 1,96. Nilai rata-rata keseluruhan sebesar 2,51 mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat masih perlu ditingkatkan.

Setelah diperoleh NRR pada setiap unsur pelayanan, tahap selanjutnya adalah menghitung NRR tertimbang dengan menggunakan bobot yang telah ditetapkan dalam PermenPAN-RB No 14 Tahun 2017. Perhitungan ini dilakukan sebagai dasar dalam menentukan nilai IKM. Hasil perhitungan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.11 Nilai Rata-rata Tertimbang

No	Unsur Pelayanan	NRR per unsur x 0,11	NRR Tertimbang
1	Persyaratan;	2,80	0,308
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;	2,61	0,2871
3	Waktu Penyelesaian;	2,14	0,2354
4	Biaya/tarif;	2,66	0,2926
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;	2,65	0,2915
6	Kompetensi Pelaksana;	2,99	0,3289
7	Perilaku Pelaksana;	2,75	0,3025
8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan;	1,96	0,2156
9	Sarana dan Prasarana.	2,02	0,2222
Jumlah			2,4838

Sumber: Hasil Data Primer Penelitian 2026

Selanjutnya, nilai rata-rata tersebut dihitung menjadi nilai tertimbang dengan bobot yang sama untuk setiap unsur, menghasilkan nilai sebesar 2,4838. Nilai ini kemudian dikonversi ke dalam skala IKM dan menghasilkan angka 62,095.

Nilai IKM yang telah diperoleh selanjutnya dikonversikan ke dalam nilai interval mengacu pada PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Konversi tersebut digunakan untuk menentukan kategori mutu pelayanan serta kinerja unit pelayanan di Puskesmas Danau Panggang. Klasifikasi ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.12 Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
2,80	70,00	C	Kurang Baik
2,61	65,25	C	Kurang Baik
2,14	53,50	D	Tidak Baik
2,66	66,50	C	Kurang Baik
2,65	66,25	C	Kurang Baik
2,99	74,75	C	Kurang Baik
2,75	68,75	C	Kurang Baik
1,96	49,00	D	Tidak Baik
2,02	50,50	D	Tidak Baik

Sumber: Hasil Data Primer Penelitian 2026

Hasil konversi nilai IKM pada Setiap unsur pelayanan menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Danau Panggang masih berada pada kategori yang bervariasi. Unsur persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, kesesuaian biaya/tarif, dan produk spesifikasi jenis pelayanan termasuk dalam kategori C (Kurang Baik). Sementara itu, unsur waktu penyelesaian, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta sarana dan prasarana berada pada kategori D (Belum Baik). Hasil tersebut menggambar bahwa masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang memerlukan perhatian dan perbaikan, terutama pada unsur-unsur yang memperoleh kategori Belum Baik. Oleh karena itu, Puskesmas Danau Panggang perlu melakukan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sehingga mutu pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik serta memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat.

Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai hasil penilaian masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Danau Panggang, seluruh nilai setiap unsur pelayanan direkapitulasi dalam satu tabel. Rekapitulasi ini menunjukkan capaian masing-masing unsur pelayanan sekaligus menjadi dasar dalam menentukan unsur yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan kualitas pelayanannya. Selain itu, rekapitulasi tersebut memudahkan dalam melihat hasil akhir perhitungan IKM sebagai indikator kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Hasil rekapitulasi nilai IKM per unsur pelayanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.13 Rekapitulasi Nilai IKM per Unsur Pelayanan pada Puskesmas Danau Panggang

No	Unsur Kepuasan	Nilai NRR	NRR Tertimbang	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	Persyaratan	2,80	0,308	70,00	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,61	0,2871	65,25	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	2,14	0,2354	53,50	D	Tidak Baik
4	Biaya/Tarif	2,66	0,2926	66,50	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,65	0,2915	66,25	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2,99	0,3289	74,75	C	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	2,75	0,3025	68,75	C	Kurang Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1,96	0,2156	49,00	D	Tidak Baik
9	Sarana dan Prasarana	2,02	0,2222	50,00	D	Tidak Baik
Jumlah		22,58	2,4838	564,50		
Nilai SKM		2,51	2,4838 x 25	62,095	D	Tidak Baik

Sumber: Hasil Data Primer Penelitian 2026

Hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa nilai SKM di Puskesmas Danau Panggang yaitu NRR 2,51 NRR Tertimbang 2,4838 dengan nilai konversi IKM sebesar 62,095. Mengacu pada Permenpan RB No 14 Tahun 2017, nilai tersebut termasuk dalam mutu pelayanan D dengan kinerja unit pelayanan "Belum Baik". Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Danau Panggang masih belum memenuhi harapan masyarakat secara optimal, sehingga diperlukan upaya evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan, terutama pada unsur pelayanan yang memperoleh nilai rendah.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelayanan di Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Faktor pendukung terlihat dari unsur persyaratan, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana. Persyaratan pelayanan telah tersedia dan dapat menjadi pedoman bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Selain itu, kompetensi pelaksana memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yaitu 2,99, yang menunjukkan bahwa petugas memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugas dan memberikan informasi kepada masyarakat. Perilaku pelaksana juga menjadi faktor pendukung karena petugas berusaha memberikan pelayanan dengan sopan dan membantu masyarakat sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

Sementara itu, faktor penghambat pelayanan terdapat pada waktu penyelesaian, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Waktu penyelesaian masih menjadi kendala karena antrean belum optimal dan proses pelayanan membutuhkan waktu lebih lama ketika jumlah pengguna layanan meningkat. Penanganan pengaduan juga belum berjalan secara optimal karena masyarakat masih mengalami kesulitan dalam menyampaikan keluhan serta memperoleh tindak lanjut. Selain itu, kondisi lahan parkir yang sempit dan kurang tertata menjadi salah satu kendala pada aspek sarana dan

prasarana. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perbaikan pada ketiga aspek tersebut masih diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang mengacu pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 dapat diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan di Puskesmas Danau Panggang masih berada pada kategori belum memuaskan. Kondisi ini terlihat dari perolehan nilai IKM sebesar 62,095 yang diperoleh dari hasil perhitungan NRR tertimbang sebesar 2,4838 yang kemudian dikalikan dengan angka 25. Nilai tersebut termasuk dalam kategori mutu pelayanan D, yang menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat masih tergolong rendah.

Penilaian terhadap sembilan unsur pelayanan memperlihatkan adanya perbedaan capaian pada masing-masing indikator. Unsur kompetensi pelaksana memperoleh nilai tertinggi dengan rata-rata 2,99 atau konversi 74,75 (kategori C), yang menunjukkan bahwa kemampuan petugas sudah relatif baik. Namun demikian, beberapa unsur lain masih menunjukkan nilai yang rendah, seperti penanganan pengaduan dengan rata-rata 1,96, sarana dan prasarana sebesar 2,02, serta waktu penyelesaian sebesar 2,14. Ketiga unsur tersebut berada pada kategori D, yang mengindikasikan masih adanya kekurangan dalam hal kecepatan pelayanan, ketersediaan fasilitas, dan pengelolaan keluhan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian secara menyeluruh, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan masih belum maksimal. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan secara terus-menerus terutama pada bagian yang nilainya masih rendah supaya pelayanan yang diberikan bisa menjadi lebih baik dan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Danau Panggang disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada aspek waktu penyelesaian, penanganan pengaduan serta sarana dan prasarana. Puskesmas perlu menyediakan fasilitas yang lebih memadai dan nyaman bagi masyarakat. Sistem pengaduan juga perlu dioptimalkan melalui penyediaan kotak saran maupun media digital seperti WhatsApp agar masyarakat lebih mudah menyampaikan keluhan dan masukan. Selain itu, petugas diharapkan terus meningkatkan ketelitian, keramahan, kesopanan serta memberikan informasi yang jelas.

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, 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.

Jumiati, 2022. *"Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kelurahan Kampung Bugis"*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie) Pembangunan Tanjungpinang.

ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

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.