

## KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA PUSKESMAS BIRAYANG KECAMATAN BATANG ALAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

Dina Desiyana Norrahi<sup>1</sup>, Reno Affrian<sup>2</sup>, Munawarah<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: [dinadesiyananorrahi@gmail.com](mailto:dinadesiyananorrahi@gmail.com)

### ABSTRAK

Puskesmas adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan menyeluruh, terpadu dan terjangkau, dengan peran serta masyarakat dan teknologi tepat guna untuk mencapai derajat kesehatan optimal. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat dan seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Birayang, Kecamatan Batang Alai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan 98 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, studi pustaka dan dokumentasi dengan teknik Probability Sampling. Analisis data menggunakan uji ketentuan nilai persepsi dari pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 77,55, dengan mutu pelayanan "B". Kepuasan masyarakat di Puskesmas Birayang tergolong baik. Indikator dengan nilai tertinggi adalah Biaya/Tarif = 3,75 (nilai konversi 93,5, mutu "A"), sedangkan indikator terendah adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan = 2,84 (nilai konversi 71, mutu "C"). Puskesmas Birayang disarankan untuk memperhatikan dan menindaklanjuti penilaian pengunjung demi menjaga kepercayaan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan. Saran ini bertujuan agar Puskesmas Birayang terus meningkatkan mutu layanannya, terutama dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan yang menjadi perhatian utama responden dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pengunjung, Pelayanan

### ABSTRACT

*Puskesmas is a functional organization that carries out comprehensive, integrated and affordable health efforts, with community participation and appropriate technology to achieve optimal health. This research aims to determine the level and extent of community satisfaction with services at the Birayang Community Health Center, Batang Alai Selatan District, Hulu Sungai Tengah Regency, based on PERMENPAN-RB Number 14 of 2017. The method used is descriptive quantitative with 98 respondents. Data was collected through questionnaires, observation, literature study, and documentation using Probability Sampling techniques. Data analysis uses the perception value test from the general guidelines for preparing the Community Satisfaction Index. The research results show a community satisfaction index value of 77.55, with a service quality of "B". Community satisfaction at the Birayang Community Health Center is classified as good. The indicator with the highest value is Cost/Tariff = 3.75 (conversion value 93.5, quality "A"), while the lowest indicator is handling complaints, suggestions and input = 2.84 (conversion value 71, quality "C"). Birayang Health Center is advised to pay attention to and follow up on visitor assessments in order to maintain public trust and improve service quality. This suggestion aims to ensure that the Birayang Community Health Center continues to improve the quality of its services, especially in handling complaints, suggestions and input which is the main concern of respondents in this research.*

**Keywords:** Visitor Satisfaction, Service

### PENDAHULUAN

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Untuk itu lembaga pemerintah maupun swasta, harus bersungguh-sungguh melaksanakan pelayanan publik yang baik karena menyangkut kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Pelayanan dalam bidang kesehatan adalah salah satu bentuk pelayanan konkrit pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Kesehatan merupakan investasi yang sangat penting bagi masyarakat, karena tanpa masyarakat yang sehat jasmani dan rohani maka pembangunan suatu negara tidak akan dapat berjalan dengan lancar. Masalah kesehatan adalah masalah yang paling mendasar yang harusnya ditanggapi dengan serius oleh pemerintah.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang tepat, dengan kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah pengawasan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), menyebutkan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perorangan (UKP) tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, maka pemerintah Kabupaten/Kota memiliki berbagai kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Dengan demikian setiap daerah dituntut untuk selalu berupaya melakukan peningkatan pelayanan kesehatan bagi masyarakatnya, dengan tujuan untuk memberi pelayanan secara lebih merata dan berkualitas kepada seluruh masyarakat

Puskesmas Birayang adalah salah satu puskesmas yang berkembang. Untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien, pihak Puskesmas harus dapat meningkatkan kualitas layanan jasa kesehatan yang diberikan kepada para pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kepuasan pelayanan jasa kesehatan ini di dukung oleh beberapa unsur yaitu seperti persyaratan, sistem, mekanismedan prosedur-prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana.

Dari uraian latar belakang di atas, untuk dapat meneliti lebih dalam berdasarkan sudut pandang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, maka penulis merasa tertarik untuk mengajukan Skripsi dengan judul “Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Puskesmas Birayang Kecamatan Batang Alai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah”.

Terdapat beberapa keluhan yang mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Birayang. Pertama, banyak pasien dan keluarganya mengeluhkan pelayanan staf dan perawat yang kurang ramah, seperti dibentak dengan nada tinggi, yang membuat pasien merasa tidak nyaman. Kedua, fasilitas kesehatan yang kurang lengkap menyebabkan banyak pasien kritis harus dirujuk ke rumah sakit, yang memperparah kondisi mereka. Selain itu, kekurangan tenaga medis, seperti dokter, menyebabkan ruang menjadi penuh dan petugas kesehatan harus melayani beberapa pasien sekaligus, menunjukkan kurangnya tenaga kerja ahli di Puskesmas Birayang Kecamatan Batang Alai.

## **METODE**

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan juga sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau

sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Tipe penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan survei. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian suatu kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun sekelompok peristiwa pada masa sekarang. Populasi dalam penelitian ini, yaitu pasien atau masyarakat pengguna layanan Puskesmas pada bulan Mei-Juli 2023 yaitu sebanyak 2.965 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Probability Sampling yaitu teknik pengambilan sampel memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Untuk mengetahui jumlah kelayakan sampel penelitian menggunakan rumus slovin yang menghasilkan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 98 sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2, yaitu data primer diperoleh dengan metode angket dan metode observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dengan penelitian kepustakaan dan studi dokumentasi.

Teknik penilaian pelayanan menggunakan skala likert merupakan metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Melalui penyebaran angket yang berisikan beberapa pertanyaan maka ditentukan skor dari setiap jawaban sehingga menjadi data yang bersifat kuantitatif.

**Tabel 1. Penilaian 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	88,30 – 100	A	Sangat baik

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. 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:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Keterangan: x = Jumlah unsur yang disurvei

N = Bobot nilai per unsur

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

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

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:

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dan memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian diambil berdasarkan dari beberapa pengujian seperti uji validitas, reliabilitas dan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu sebagai berikut:

### 1. Uji Validitas

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

No. Item Pertanyaan	$r_{tabel}$ (5%)	$r_{hitung}$	Sig.	Keterangan
X1	0,203	0,513	0,000	Valid
X2	0,203	0,529	0,000	Valid
X3	0,203	0,473	0,000	Valid
X4	0,203	0,474	0,000	Valid
X5	0,203	0,528	0,000	Valid
X6	0,203	0,551	0,000	Valid
X7	0,203	0,644	0,000	Valid
X8	0,203	0,612	0,000	Valid
X9	0,203	0,560	0,000	Valid

Hasil dari uji validitas menunjukkan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sehingga seluruh item pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini dapat dikatakan valid.

### 2. Uji Reliabilitas

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

<i>Reliability Statistic</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,900	9

Hasil dari uji reliabilitas menunjukkan nilai koefisien reliabilitas  $> 0,6$ , sehingga variabel yang digunakan pada penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

### 3. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

**Tabel 4. Hasil Analisis IKM**

No	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan		
1	3,0644-3,532	3,13	76,61-88,30	78,25	B	Baik
2	3,0644-3,532	3,22	76,61-88,30	80,5	B	Baik
3	2,60-3,064	2,89	65,00-76,60	72,25	C	Kurang Baik
4	3,5324-4,00	3,75	88,31-100	93,5	A	Sangat Baik
5	3,0644-3,532	3,12	76,61-88,30	78	B	Baik
6	3,0644-3,532	3,15	76,61-88,30	78,75	B	Baik
7	2,60-3,064	2,84	65,00-76,60	71	C	Kurang Baik
8	3,0644-3,532	3,12	76,61-88,30	78	B	Baik
9	2,60-3,064	2,98	65,00-76,60	74,5	C	Kurang Baik

Berdasarkan tabel tersebut diperoleh hasil analisis IKM yang menunjukkan bahwa Pertama, Persyaratan Pelayanan Puskesmas Birayang sudah baik dan sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3,13 dengan nilai konversi IKM 78,25 dan Mutu Pelayanan “B” yang berarti Baik. Kedua, Prosedur Pelayanan Puskesmas Birayang sudah sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3,22 dengan nilai konversi IKM 80,5 dan Mutu Pelayanan “B” yang berarti Baik. Ketiga, Waktu Penyelesaian pelayanan Puskesmas Birayang masih kurang sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 2,89 dengan nilai konversi IKM 72,25 dan Mutu Pelayanan “C” yang berarti Kurang Baik. Keempat, Biaya/Tarif Puskesmas Birayang sudah sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3,75 dengan nilai konversi IKM 93,5 dan Mutu Pelayanan “A” yang berarti Sangat Baik. Kelima, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Puskesmas Birayang masih kurang sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3,12 dengan nilai konversi IKM 78 dan Mutu Pelayanan “B” yang berarti Baik. Keenam, Kompetensi Puskesmas Birayang sudah sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3,15 dengan nilai konversi IKM 78,75 dan Mutu Pelayanan “B” yang berarti Baik. Ketujuh, Perilaku Pelaksana Puskesmas Birayang sudah sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 2,84 dengan nilai konversi 71 dan Mutu Pelayanan “C” yang berarti Kurang Baik. Kedelapan, Sarana dan Prasarana yang dilakukan Puskesmas Birayang sudah sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3,12 dengan nilai konversi IKM 78 dan mutu pelayanan “B” yang berarti Baik. Kesembilan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Puskesmas Birayang masih kurang sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 2,98 dengan nilai konversi IKM 74,5 dan Mutu Pelayanan “C” yang berarti Kurang Baik.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat tiga faktor yang berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Birayang. Pertama, sembilan unsur survei kepuasan masyarakat menurut PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 yang meliputi persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, spesifikasi produk, kompetensi, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, sangat mempengaruhi kepuasan pengunjung. Kedua, kedisiplinan petugas dalam mematuhi aturan dan tata tertib tanpa paksaan sangat penting untuk mencapai target pelayanan, karena ketidaksiplinan, seperti keterlambatan, dapat menimbulkan banyak keluhan dan ketidakpuasan. Ketiga, perlakuan adil dalam pelayanan sangat diinginkan oleh masyarakat, karena ketidakadilan dalam pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan merusak citra puskesmas.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Puskesmas Birayang Kecamatan Batang Alai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah”, maka diperoleh kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan pada Puskesmas Birayang Kecamatan Batang Alai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah, sesuai dengan Pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, pelayanan pada Puskesmas Birayang sudah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari 9 indikator dengan nilai konversi IKM =  $Tertimbang \times 25$  (nilai konversi IKM =  $3,102 \times 25 = 77,55$ ), mutu pelayanan “B” yang berarti “baik”.

2. Berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Puskesmas Birayang Kecamatan Batang Alai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah didapatkan indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi adalah Biaya/Tarif = 3,75 dengan nilai konversi 93,5, dengan mutu pelayanan “A” kategori “sangat baik”, sedangkan nilai indikator terendah adalah pengaduan pengadaan, saran dan masukan = 2,84 dengan nilai konversi 71, dengan mutu pelayanan “C” kategori “kurang baik”
3. Ada 3 faktor yang mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Puskesmas Birayang Kecamatan Batang Alai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah yaitu Sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat, Keadilan dalam Mendapatkan Pelayanan dan Kedisiplinan Petugas Pelayanan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adrima (2020) *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD Balangan*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam.
- Aida, N. (2021) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Anonim (2017) *PerMenPAN No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*. Indonesia.
- Anonim (2022) *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Sarjana Strata 1*. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Azizah, R. (2019) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) Studi Kasus SPBU Muara Tapus*. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Fathoni, M.I. dan Suyanto, Y. (2022) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan*. Gunung Kidul: Jurnal Ilmiah Keuangan dan Akuntansi Bisnis.
- Hartini, R. (2019) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Kelas III (studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pambalah Batung Amuntai)*. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Indrasari, M. (2019) *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press.
- Moenir, H.S. (2011) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukhlisah (2021) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Non Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Napitupulu, P. (2014) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Rahman, H.R. (2023) *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD Balangan*. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Sugiyono (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Surya, I. (2019) *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat di Batoh banda Aceh*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam.
- Yusi, W.W. (2019) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Umum Kota Malang*. Malang: Universitas Katolik Widya Karya Malang.