



**KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN
PUSKESMAS PUTRI AYU KOTA JAMBI**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan (S.Tr)

Oleh :

Humaira Salsabilla.Mj

NIM. H0A120017

PROGRAM STUDI D/IV MANAJEMEN PEMERINTAHAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS JAMBI

2025

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Humaira Salsabilla.Mj
NIM : H0A120017
Jurusan : D/IV Manajemen Pemerintahan
Judul Tugas Akhir : Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi

Dengan ini menyatakan :

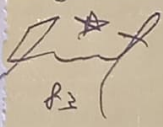
1. Tugas akhir ini adalah karya asli penulis, selama proses penulisan penulis tidak melakukan kegiatan plagiat atas karya ilmiah orang lain, semua petikan yang saya ajukan dalam tugas akhir ini sesungguhnya ada dan disiapkan dengan keadaan penulis.
2. Bila dikemudian hari didapati ketidaksesuaian sebagaimana pada poin (1) maka saya siap menerima sanksi berupa pencabutan gelar keserjanaan yang saya peroleh.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jambi, Juni 2025



Yang membuat Pernyataan


Humaira salsabilla.Mj

NIM. H0A120017

TANDA PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR

Pembimbing tugas akhir dan Ketua Program Studi D-IV Manajemen Pemerintahan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi menyatakan bahwa proposal tugas akhir yang disusun oleh :

Nama : Humaira Salsabilla.Mj

NIM : H0A120017

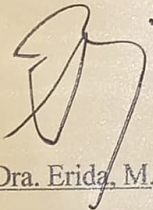
Jurusan : D/IV Manajemen Pemerintahan

Judul Tugas Akhir : Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Puskesmas PutriAyu
Kota Jambi

Telah disetujui dan disahkan sesuai dengan prosedur, ketentuan, dan kelaziman yang berlaku dalam proposal tugas akhir pada tanggal yang tertera dibawah ini :

Jambi, Februari 2025

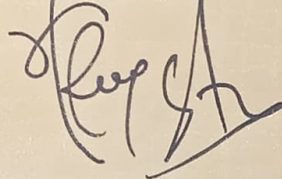
Pembimbing I



Dra. Erida, M.Si.

NIP. 196009011989022001

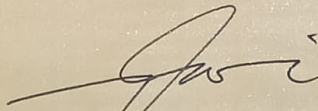
Pembimbing II



Try Syeftiani, S.A.P., M.P.A.

NIP. 199409152022032019

Mengetahui,
**Ketua Program Studi D/IV
Manajemen Pemerintahan**



Dwi Kurniawan, S.E., M.M.
NIP. 197906152008011016

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir ini telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Komprehensif dan Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi pada.

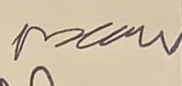
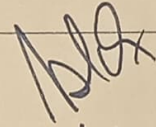
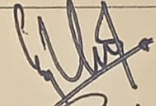
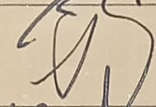
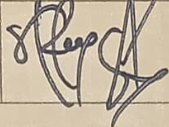
Hari : Rabu

Tanggal : 28 Mei 2025

Jam : 10.00 Wib - selesai

Tempat : Ruang Ujian Diploma FEB

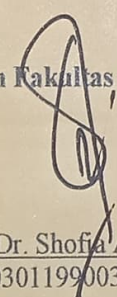
PANITIA PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Penguji	Dr. Moh. Ihsan, S.E., M.Si.	
Penguji Utama	Dr. Zulfina Adriani, S.E., M.Sc.	
Sekretaris Penguji	Mar Atun Saadah, S.I.P., M.P.A.	
Anggota Penguji 1	Dr. Erida, M.Si	
Anggota Penguji 2	Try Syeftiani, S.A.P., M.P.A.	

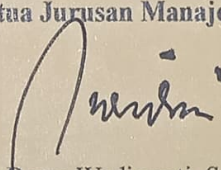
Jambi, Juni 2024

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis


Prof. Dr. Shofia Amin, S.E., M.Si.
196603011990032002

Ketua Jurusan Manajemen


Dr. Besse Wediawati, S.E., M.Si.
197306212000032001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“if it can be dreamed, it can be done”

(Walt Disney)

Tugas akhir ini saya persembahkan kepada :

1. Mama saya
2. Kedua abang saya
3. Keluarga besar saya
4. Sahabat-sahabat saya
5. Seluruh dosen dan staff FEB Universitas Jambi
6. Teman-teman MP'20 seperjuangan
7. Almameter kebanggaan saya Universitas Jambi

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrahim dengan mengucapkan rasa Syukur kepada Allah SWT. Yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal tugas akhir ini guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana terapan (S.Tr) program studi D/IV Manajemen Pemerintahan Universitas Jambi.

Selama penyusunan proposal tugas akhir ini, penulis banyak dapat bantuan, dukungan serta masukan, berupa ide ataupun saran. Maka pada kesempatan ini penulis banyak mendapatkan bantuan, dorongan serta kemudahan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Helmi, S.H., M.H selaku Rektor Universitas Jambi.
2. Ibu Prof. Dr. Shofia Amin, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi.
3. Ibu Dr. Besse Widiawati, S.E, M.M selaku ketua jurusan Manajemen.
4. Bapak Dwi Kurniawan selaku kepala Program Studi D/IV Manajemen Pemerintahan.
5. Ibu Dra. Erida, M.Si selaku Dosen Pembimbing I.
6. Ibu Try Syeftiani ,S.A.P., M.P.A selaku Dosen Pembimbing II.
7. Segenap dosen, staf, dan seluruh karyawan Program Studi D/IV Manajemen Pemerintahan.
8. Terima kasih tak terhingga kepada Ibu penulis cintai dan sayangi yaitu ibu Yusnelly yang membesarkan penulis dan mendidik dengan sangat baik serta telah memberikan motivasi, mendoakan, dan memberikan dukungan penuh kepada penulis untuk menyelesaikan proposal skripsi.
9. Terima kasih kepada kedua abangku, Kevin Al Sidiq dan Muhammad Hasbi Ash Sidiq yang selalu memberikan dukungan penuh, dan menguatkan penulis.
10. Terima kasih kepada Ghina Shilva Koilara, dan Amanda Fitri Maharani selaku sahabat terbaik penulis yang selalu menjadi pendengar keluh kesah dalam proses pengerjaan proposal skripsi ini.

11. Terima kasih kepada teman selama masa perkuliahan Zamira Tri Helmalia, Lafa Sisilyani, Jihan Dalilah, dan Adelia Tsabitah Hasna yang selalu membantu, menghibur, dan memberikan dukungan penuh kepada penulis.
12. Terima kasih kepada Kharis Muhaimin, yang selalu memberikan motivasi, dan dorongan agar proses pengerjaan proposal ini bisa cepat terselesaikan.
13. Gaizka Vesya fathya Norman, Azzahra Angelina, Naviza Radinka, Aureli Vanessa, dan Adyafni Saskia terima kasih karena sudah memberikan dukungan, tempat berbagi cerita serta menjadi pengingat untuk tidak menyerah.
14. Kepada diri sendiri, Terima Kasih telah bertahan, dan memilih untuk berjuang terus. Terima Kasih karena sudah melawan semua rasa ingin menyerah.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
TANDA PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pelayanan	9
2.1.2 Manajemen Pelayanan	10
2.1.3 Pelayanan Publik.....	11
2.1.4 Pelayanan Kesehatan	13
2.1.5 Kepuasan Masyarakat.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Metode Penelitian.....	27
3.2 Jenis dan Sumber Data	27
3.2.1 Data Primer	27
3.2.2 Data Sekunder	27

3.3	Metode Pengumpulan Data	28
3.4	Populasi dan Sampel	29
3.4.1	Populasi Penelitian.....	29
3.4.2	Sampel Penelitian.....	30
3.5	Metode dan Alat Analisis.....	31
3.5.1	Metode Analisis	31
3.5.2	Alat Analisis.....	31
3.6	Operasional Variabel	32
BAB IV	GAMBARAN UMUM.....	33
4.1	Sejarah Institusi.....	33
4.1.1	Sejarah Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi.....	33
4.1.2	Visi Misi Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi.....	34
4.2	Struktur Organisasi	35
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
5.1	Analisis Deskriptif.....	37
5.1.1	Gambaran Umum Responden.....	37
5.1.2	Karakteristik Responden.....	37
5.2	Deskripsi Hasil.....	39
5.3	Pembahasan	42
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	46
6.1	Kesimpulan	47
6.2	Saran	47
DAFTAR PUSTAKA		49

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ulasan Masyarakat.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Alternatif Jawaban Pada Kuesioner Penelitian	28
Tabel 3. 2 Keputusan Penilaian Tanggapan Responden	29
Tabel 3. 3 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	32
Tabel 3. 4 Operasional Variabel.....	32
Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	38
Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 5. 5 Nilai Per Unsur Pelayanan Hasil Analisa Survey Kepuasan Masyarakat	39
Tabel 5. 6 Nilai Rata-rata tertimbang Per Unsur.....	40
Tabel 5. 7 Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Masyarakat	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Kepuasan Masyarakat Berdasarkan IKM.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden.....	58
Lampiran 3 Tabel Tanggapan Responden Atas Pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi	64
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	69
Lampiran 5 Surat Balasan	70
Lampiran 6 Dokumentasi	72

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan Masyarakat atas pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik sampling yang digunakan yaitu Sampling Insidental. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi berada dalam kategori puas. Hal ini dapat dilihat dari 9 (sembilan) indikator sesuai (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 dengan rata-rata mutu pelayanan berada pada kategori puas dengan nilai IKM sebesar = 77,25. Meskipun demikian masih terdapat kekurangan pada indikator waktu penyelesaian, penanganan pengaduan saran dan masukan, dan indikator sarana dan prasarana berada dalam kategori kurang puas.

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

ABSTRACT

This study aims to analyze public satisfaction with the services at the Putri Ayu Health Center in Jambi City. This research uses a quantitative approach with a sample size of 100 respondents. The sampling technique used is Incidental Sampling. The data analysis technique applied is the measurement of the Public Satisfaction Index (IKM) based on the Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017 concerning Guidelines for the Preparation of Public Service Satisfaction Surveys, calculated by using the weighted average value of each service component. The results of the study conclude that the Public Satisfaction Index at the Putri Ayu Health Center in Jambi City falls into the satisfied category. This can be seen from 9 (nine) indicators according to (Permenpan-RB) Number 14 of 2017, with the average service quality being in the satisfied category with a conversion value of IKM = 77.25. However, there are still shortcomings in the indicators of completion time, handling of complaints, suggestions, and inputs, and the indicators of facilities and infrastructure, which fall into the dissatisfied category

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara terbentuk karena adanya masyarakat yang tinggal di suatu wilayah dengan tujuan memenuhi kebutuhan hidup bersama. Kebutuhan bersama ini biasanya disebut sebagai "kebutuhan publik". Salah satu contohnya adalah kesehatan, yang merupakan layanan publik yang sangat penting dan mendasar yang berkaitan erat dengan kesejahteraan masyarakat (Rahayuningtyas, 2014). Kesehatan dipandang sebagai hak dan investasi yang harus disediakan bagi semua warga negara sesuai dengan perlindungan konstitusi yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 27 Ayat (2). Menurut pasal tersebut, setiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Hak untuk hidup dan bekerja adalah hak yang sama bagi setiap warga negara. Ini berarti mereka berhak atas kebutuhan material, seperti rumah, pakaian, dan makanan, serta kebutuhan nonmaterial, seperti agama dan kesehatan.

Kesehatan bukan hanya tidak memiliki penyakit atau kelemahan tetapi kondisi kesejahteraan fisik, mental, dan sosial yang lengkap. Oleh karena itu, konstitusi negara atau pemerintah kita menjamin bahwa kita memiliki Hak Asasi Manusia (HAM). Oleh karena itu, kesehatan bukan lagi menjadi tanggung jawab negara namun sudah menjadi hak hukum yang dilindungi oleh Negara. Maka, untuk melindungi hak tersebut, negara dan pemerintah berkewajiban memberikan layanan publik yang berkualitas. (Murtini, 2023). Menurut UU No. 22 Tahun 1999 tentang pemerintah daerah bahwa pemerintah daerah memiliki kewenangan dan kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan umum, pendidikan dan kebudayaan, pertanian, perhubungan termasuk kewajiban di bidang kesehatan.

Keperluan dasar setiap orang adalah pelayanan kesehatan berkualitas baik. Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah salah satu jenis layanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah. Puskesmas yang dikelola oleh pemerintah, berada di bawah naungan dinas kesehatan di tingkat kabupaten atau

kota. Pusat kesehatan masyarakat menyediakan layanan kesehatan dasar kepada penduduk lokal, seperti pemeriksaan medis, pengobatan, program imunisasi, konseling, dan layanan kebidanan dan kesehatan anak. Melalui upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, puskesmas berusaha meningkatkan kesehatan masyarakat dan mencegah penyebaran penyakit. Selain itu, Puskesmas juga berfungsi untuk memberikan edukasi dan sosialisasi kesehatan kepada masyarakat, termasuk pelayanan kesehatan dasar, yang dianggap sangat penting untuk menjaga kesehatan seseorang, keluarga, dan masyarakat agar mereka dapat hidup produktif secara sosial dan ekonomi. (Soamole, 2022).

Rumah sakit dan puskesmas pada dasarnya adalah lembaga pelayanan publik (Usmiar dan Wahyuni, 2023). 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 public (Kemensetneg No 25 Tahun, 2009). Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan kata dasarnya adalah layan, dan kata kerjanya adalah melayani, yang berarti menolong, menyediakan apa yang dibutuhkan orang lain (Batinggi dan Badu dalam (Martinus Hia, Hapzi Ali, & Fransiskus Dwikotjo Sri Sumartyo, 2022)). Puskesmas sebagai penyedia layanan masyarakat, harus memiliki standar pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Semua orang yang bekerja di bidang medis, paramedis, apotik, laboratorium, dapur, transportasi ambulance, kebersihan, dan staf kedokteran seharusnya menyadari hal ini (Usmiar dan Wahyuni, 2023). Pengetahuan tentang kebutuhan dan keinginan pasien adalah komponen utama yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas akan terus menggunakan layanan yang mereka pilih, sementara pasien yang tidak puas akan memberi tahu orang lain dua kali lebih banyak tentang pengalaman buruk mereka. (Engkus, 2019).

Salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan publik adalah kepuasan masyarakat, mengingat saat ini sebagai pengguna layanan kesehatan, masyarakat semakin selektif untuk mendapatkan layanan yang berkualitas. Mereka tidak hanya membayar untuk layanan, tetapi juga menuntut

layanan yang berkualitas baik dari awal hingga akhir. Pelayanan yang profesional dan baik dari penyedia akan membuat masyarakat puas. Jika pelanggan merasa puas dengan layanan yang mereka terima, mereka akan lebih cenderung untuk menggunakan layanan tersebut di masa depan (Setiawati, 2023). Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparaturnya penyelenggara pelayanan publik (PERMENPAN RB No 14 Tahun 2017).

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang membuat setiap pasien puas. Kepuasan pasien semakin tinggi sehubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2017). Seperti halnya yang ada di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi bahwasanya masih terdapat pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan yang masih belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat sebagai penerima layanan, seperti waktu prosedur pelayanan yang kurang cepat, kurang tanggap dalam penanganan pengaduan saran dan masukan, minimnya sarana dan prasarana. Ketidakpuasan adalah hasil dari masalah kualitas layanan. Kemungkinan jumlah pasien akan menyusut jika kualitas layanan kesehatan tidak ditingkatkan. Jumlah kunjungan pasien ke puskesmas tersebut akan sangat dipengaruhi oleh faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini akan menyebabkan pasien kecewa dan menanamkan keyakinan masyarakat bahwa puskesmas tidak dapat memberikan pelayanan yang baik. Untuk mencapai kepuasan pasien, kualitas pelayanan yang baik sangat penting dalam institusi kesehatan, khususnya puskesmas (Aini dan Aridiana, 2016). Puskesmas, sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama di wilayah kerjanya, bertanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas, murah, adil, dan merata. (Wowor et al., 2016).

Dalam penelitian ini, variabel yang dipilih adalah pelayanan dan kepuasan pasien di puskesmas karena kepuasan pasien sangat penting. Sebab kepuasan pasien sangat bergantung atas layanan yang diterima, jika pasien merasa tidak puas dengan layanan yang mereka terima, pasien tidak akan percaya lagi dan akan memberikan tanggapan (Aldiansyah, 2020).

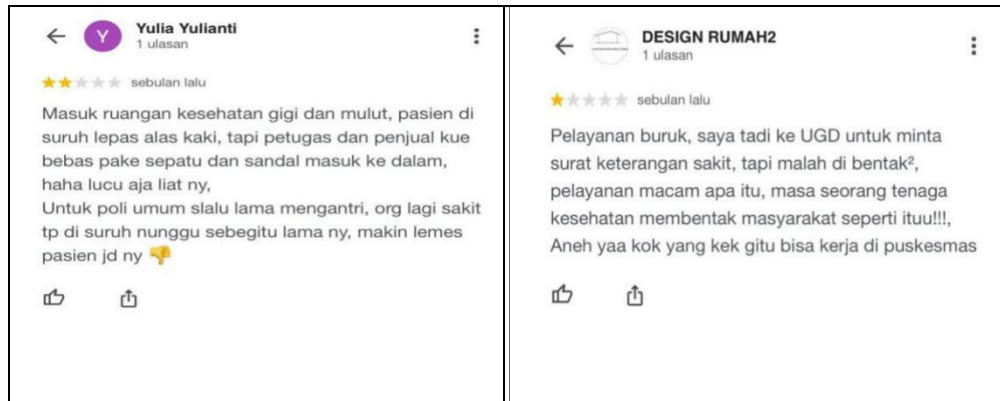
Penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Putri Ayu yang terletak di Danau Sipin Kecamatan Telanaipura Kota Jambi. Alasan memilih Puskesmas Putri Ayu sebagai tempat penelitian karena puskesmas tersebut merupakan salah satu puskesmas yang memiliki pelayanan lengkap. Puskesmas ini memiliki berbagai pelayanan, seperti:

1. Pelayanan IGD
2. Persalinan dan Rawat Inap
3. Pemeriksaan Anak, Umum, Lansia
4. Pemeriksaan Gigi dan Mulut
5. Kesehatan Ibu dan Anak
6. Keluarga Berencana (KB) dan IVA Test
7. Imunisasi, Gizi, dan Tumbuh Kembang Anak
8. Pemeriksaan HIV dan IMS
9. Poli DOTS (Pemeriksaan TB Paru)
10. Vaksinasi dan Booster Covid-19
11. Layanan kefarmasian dan laboratorium
12. Layanan Konseling (Sanitasi, Upaya Berhenti Merokok, Akupresure, PKPR)

Adapun bagi masyarakat yang ingin mengakses layanan di puskesmas ini dapat diperoleh melalui tahapan-tahapan yaitu, pasien datang menuju ruang pendaftaran (umum atau BPJS), kemudian pasien diarahkan menuju meja pemeriksaan, selanjutnya pasien diarahkan ke ruangan dokter sesuai dengan keluhan yang diberikan pada saat pemeriksaan untuk melakukan konseling, setelah mendapatkan konseling dari dokter pasien diarahkan ke ruang farmasi atau apotek puskesmas untuk mengambil obat sesuai resep yang diberikan oleh dokter, tahap terakhir pasien bisa dinyatakan pulang atau dirujuk sesuai dengan keputusan dokter yang memeriksa.

Berdasarkan ulasan pada *Google Review* Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi ditemukan banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan diberikan puskesmas tersebut. Berikut beberapa ulasan yang diambil dari *Google Review*.

Gambar 1. 1 Ulasan Masyarakat



Sumber: *Google review* Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi, 2024.

Berdasarkan ulasan pada *Google Review* Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi pelayanan dan rata-rata rating yang diberikan masyarakat atas pelayanan puskesmas tersebut yaitu hanya 3,5 dari total 5 skor bintang yang disediakan pada *google review*, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pada puskesmas putri ayu belum cukup baik untuk membuat masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan puskesmas tersebut. Berikut ulasan berbagai layanan yang diambil dari *Google Review*.

Tabel 1. 1 Ulasan Masyarakat

No	Jenis Pelayanan	Ulasan Review
1	IGD	Pelayanan buruk, saya tadi ke UGD untuk minta surat keterangan sakit, tapi malah di bentak ² , pelayanan macam apa itu, masa seorang tenaga kesehatan membentak masyarakat seperti itu!!!, Aneh yaa kok yang kek gitu bisa kerja di puskesmas -(DESIGN RUMAH2, 5 Bulan Lalu)
2	Persalinan dan Rawat Inap	1. Pelayanan : SANGAT SANGAT BURUK 2. karwan/bidan : TIDAK ADA YANG RAMAH 1 PUN -(Alex Bailangu, Setahun Lalu)
3	Pemeriksaan Gigi dan	Masuk ruangan kesehatan gigi dan mulut,

No	Jenis Pelayanan	Ulasan Review
	Mulut	pasien di suruh lepas alas kaki, tapi petugas dan penjual kue bebas pake sepatu dan sandal masuk ke dalam, haha lucu aja liat ny. Untuk poli umum slalu lama mengantri, org lagi sakit tp di suruh nunggu sebegitu lama ny, makin lemes pasien jd ny. -(Yulia Yulianti, 4 Bulan Lalu)
4	Kesehatan Ibu dan Anak	Pelayanan yang buruk! Kami memilih faskes putri ayu karena katanya di sini bagus. Delapan bulan lebih kami ke bagian KIA. Petugas tidak ramah. Malas memberikan penjelasan. Pelit dan berat memberikan surat rujukan USG. Saat di meja pemeriksaan, bukan petugasnya yang memeriksa. Mereka kira yang datang ke sini orang bodoh semua. Beri penjelasan pakai nada ketus. Kalau sudah jam 11 dokternya entah kemana. Padahal tutup sampai jam 1. Malah ada petugas jam 9 lebih baru masuk ke KIA. Buku KIA pun malas diisi. Tidak ada sikap profesional yang kami rasakan di bagian KIA. Padahal, kami taat bayar pajak buat ngegaji mereka. Kecewa! -(Bosan Sabar, setahun lalu)
5	Saran dan Prasarana	AC di bagian pendaftaran rusak sehingga terasa panas saat menunggu apalagi saat banyak orang di dalam ruangan walaupun ada kipas angin namun tidak terlalu membantu. Petugas pendaftaran tidak menggunakan microphone sehingga harus berteriak teriak memanggil pasien. AC di Poli anak bocor, airnya meluber kelantai sehingga bisa membahayakan orang yg lewat. Semoga puskesmas Putri Ayu bisa lebih baik lagi. -(Emma Rachmelya, 4 Tahun Lalu)

Sumber: Google review Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi, 2024.

Tabel diatas merupakan persepsi masyarakat atas layanan puskesmas, dapat dijelaskan bahwa respon masyarakat terhadap layanan puskesmas itu terjadi pada beberapa waktu sebelum penelitian ini dilakukan. Dari ulasan google review diatas dapat dilihat bahwa masyarakat hanya memberikan penilaian berupa bintang satu dan bintang dua yang berarti dari penilaian beberapa waktu lalu menunjukkan masyarakat belum puas terhadap pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi.

Dengan demikian penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kondisi terkini kepuasan masyarakat atas pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi pada saat ini, Berdasarkan latar belakang di atas, maka diambil penelitian dengan judul **“Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi.”**

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai hasil uraian diatas, maka adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: “Bagaimana kepuasan masyarakat atas pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut: “Untuk menganalisis kepuasan masyarakat atas pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi”

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dapat memperkaya teori-teori mengenai kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik, khususnya disektor Kesehatan seperti puskesmas.
 - b. Dapat lebih memahami Tingkat kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.
2. Manfaat Praktis
 - a. Dapat memberikan wawasan kepada manajemen Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi tentang area mana yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

- b. Dapat membantu mengarah pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, yang dapat berdampak positif pada tingkat kunjungan, pematuhan terhadap perawatan, dan persepsi terhadap sistem kesehatan secara keseluruhan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pelayanan

Menurut Sinambela dalam Marande (2017) Pada dasarnya, setiap orang membutuhkan pelayanan; secara ekstrim, pelayanan adalah bagian integral dari kehidupan manusia. Kata "layanan" berasal dari kata "layanan", yang berarti membantu menyediakan apa yang dibutuhkan orang lain untuk melayani. Menurut Gronross dalam Fadhilah & Amalia (2021) " Dalam upaya menyelesaikan masalah dan memenuhi kebutuhan konsumen atau pelanggan, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bersifat tidak tampak (tidak bisa disentuh secara fisik), yang muncul dari interaksi antara pelanggan yang membutuhkan layanan dan petugas yang memberikan layanan tersebut."

Melayani, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, berarti menyugahi (orang) dengan makanan dan minuman, memenuhi kebutuhan orang, mengiyakan, menggunakan, dan menerima. Sebaliknya, melayani adalah bagaimana dan apa yang dilakukan melayani. atau dia mendefinisikan pelayanan sebagai "usaha untuk membantu menyediakan kebutuhan orang lain". Pelayanan akan berfungsi sebagai sebuah sistem yang memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama kebutuhan dasar masyarakat.

Sebagaimana dikemukakan oleh Trigono *dalam* Hardiansyah (2018) Pelayanan terbaik berarti melayani setiap saat, dengan cara yang tepat dan memuaskan, dengan cara yang sopan, ramah, membantu, dan profesional. Menurut Melisa (2021) Pelayanan yang baik, nyaman, adil, dan merata adalah harapan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Pelayanan yang adil dan merata memberikan persiapan psikologis bagi birokrat pemerintah untuk menyesuaikan diri dengan situasi saat ini di era globalisasi, dengan fokus pada perubahan sosial (*social change*) dan dinamika masyarakat. Pelayanan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat adalah tugas utama pemerintah.

Menurut (Pangkey & Rantung IR, 2023) Sebagai penerima pelayanan, masyarakat juga harus berpartisipasi secara aktif dalam proses penerimaan pelayanan. Mereka juga harus mematuhi standar pemenuhan pelayanan dan mendukung program-program yang dibuat untuk memastikan keseimbangan dan kerja sama pelayanan yang efektif.

2.1.2 Manajemen Pelayanan

Management berasal dari kata kerja bahasa Inggris "*to manage*", yang secara umum berarti mengurus. Manajemen menurut Stoner adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi (Widiana & Ec, 2020). Dalam jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan (JMKSP), (Husaini & Fitria, 2019) memberikan beberapa definisi manajemen yang diberikan oleh para ahli, salah satunya adalah : manajemen merupakan istilah asing yang berasal dari kata "*to manage*" yang berarti mengatur. Manajemen dipahami sebagai suatu proses untuk mencapai tujuan yang diinginkan melalui pengaturan yang dilakukan secara sistematis, dengan mengikuti prosedur dan aturan yang didasarkan pada fungsi-fungsi manajemen itu sendiri. Sedangkan menurut Kristiawan dkk dalam (Husaini & Fitria, 2019), manajemen adalah studi tentang bagaimana mengkomunikasikan, mengontrol, mengatur, dan memanfaatkan semua sumber daya dengan menggunakan fungsi manajemen seperti *Planning, Actuating, Organizing, dan Controlling*.

Menurut Cravens dalam (Christono, 2022) Pelayanan dapat didefinisikan sebagai serangkaian upaya untuk memenuhi ekspektasi pelanggan, yang melibatkan mutu produk dan profesionalisme karyawan dalam pelaksanaannya. Pelayanan juga disebut sebagai jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dengan menggunakan tindakan yang dilakukan oleh satu pihak terhadap pihak lainnya.

Menurut Manulang sebagaimana dikutip oleh Ratminto & Atik Septi Winarsih (2016:1) dalam (Ristiani, 2020) Mengatakan Manajemen pelayanan adalah proses yang melibatkan keterampilan dan pengetahuan dalam mengelola sumber daya manusia melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan

pengawasan untuk mencapai sasaran tertentu. Apabila manajemen perusahaan atau lembaga dikelola dengan baik, tujuannya akan tercapai dengan baik pula. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan di perusahaan atau institusi pendidikan adalah manajemen layanan publik yang baik.

2.1.3 Pelayanan Publik

Definisi Pelayanan Publik dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 25 tentang Pelayanan Publik Tahun 2004 berarti segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan Fitrianti et al., dalam melisa (2021). Pelayanan prima menurut Suparmanti (2016) adalah Pelanggan adalah bagian penting dari kesuksesan sebuah organisasi, dan kami harus memperhatikan kepuasan pelanggan kami dengan memberikan layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan mereka dan membuat mereka tetap setia kepada perusahaan atau organisasi. Memberikan layanan terbaik sebagai bukti kepedulian dan kepuasan pelanggan adalah dasar dari pelayanan prima.

Secara umum, diharapkan bahwa layanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat memberikan layanan prima dan berkualitas dengan kepuasan pelanggan dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Untuk mencapai tujuan ini, konsep layanan prima dan prinsip-prinsip yang mendukungnya harus diterapkan.

A. Asas Pelayanan Publik

Menurut (Permatasari, 2020) Peran strategis pemerintah dalam pembangunan tercermin melalui peningkatan layanan kepada masyarakat, di mana lembaga penyedia layanan dituntut untuk menerapkan asas-asas pelayanan publik secara konsisten, antara lain:

1. Transparan dan akuntabilitas wajib dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dengan ciri-ciri keterbukaan, kemudahan akses, dan kejelasan informasi bagi seluruh pemangku kepentingan.
2. Kondisional, mengacu pada penyesuaian pelayanan berdasarkan kondisi serta ekspektasi kedua belah pihak, dengan tetap menjaga efisiensi dan

efektivitas, seiring perubahan situasi yang terjadi. Secara rutin, pimpinan instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan di lingkungan instansinya. Penilaian harus dilaksanakan secara berkala dan hasilnya dilaporkan kepada pimpinan tertinggi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Seorang pemimpin perlu melakukan perubahan dan memberikan pembinaan kepada para pelaksana layanan agar setiap individu memiliki sikap, visi, dan tujuan yang selaras untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

3. Partisipatif, yakni mendorong partisipasi masyarakat dalam penyediaan pelayanan publik dengan mempertimbangkan keinginan dan aspirasi masyarakat. Para penyedia layanan bekerja sama dalam memberikan layanan untuk memuaskan pelanggan.
4. Persamaan hak, yaitu menghindari diskriminasi berdasarkan suku, ras, agama, golongan, atau status sosial. Membuka akses bagi partisipasi masyarakat dalam melakukan pengawasan, yakni melalui penyampaian laporan atau pengaduan terhadap berbagai bentuk penyimpangan dan kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
5. Keseimbangan hak dan kewajiban, semua pihak yang memberikan dan menerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya.

Menurut (Maryam, 2016), terdapat sejumlah prinsip yang perlu menjadi perhatian dalam pelaksanaan pelayanan pemerintahan dan perizinan, antara lain:

- a) Empati dengan *customers*. Petugas yang menangani perizinan dari lembaga penyedia layanan harus mampu menunjukkan empati terhadap masyarakat yang memanfaatkan jasa tersebut.
- b) Pembatasan prosedur. Agar konsep *one stop shop* dapat berjalan efektif, prosedur perlu disusun seefisien dan sesederhana mungkin.
- c) Kejelasan tata cara pelayanan. Prosedur pelayanan perlu dirancang dan disosialisasikan dengan cara yang semudah mungkin agar mudah dipahami oleh masyarakat pengguna layanan.

- d) Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan untuk mengelola pelayanan harus dibatasi seminimal mungkin dan hanya sesuai dengan kebutuhan.
- e) Kejelasan kewenangan. Sebuah bagan tugas dan pembagian kewenangan harus dibuat untuk menjelaskan kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- f) Transparansi biaya. Biaya layanan perlu ditentukan serendah dan setransparan mungkin agar dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat.
- g) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Agar masyarakat tidak resah, jadwal dan durasi pelayanan harus jelas.
- h) Minimalisasi formulir. formulir harus dirancang secara efektif untuk menghasilkan formulir komposit, yang merupakan satu formulir yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan.
- i) Maksimalisasi masa berlakunya izin. Ini harus ditetapkan selama mungkin untuk mencegah masyarakat mengurus izin terlalu sering.
- j) Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*. Hak dan kewajiban kedua belah pihak harus dijelaskan dengan jelas, dan harus disertai dengan sanksi dan syarat ganti rugi.
- k) Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik mencegah keluhan. Akan tetapi, jika ada kritik, harus dibuat mekanisme untuk menangani kritik secara efektif sehingga masalah dapat diselesaikan dengan cepat.

2.1.4 Pelayanan Kesehatan

Menurut Mubarak & Nurul Chayatin dalam (Aris Dwi Cahyono, 2021) Pelayanan kesehatan adalah organisasi yang bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan seseorang, mencegah dan menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pelanggan didefinisikan sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu. Tenaga kesehatan memberikan layanan kesehatan dengan sikap peduli, simpati, bertanggung jawab, dan ramah. Tingkat kepuasan pasien bergantung pada sikap *caring* ini. Salah satu bagian penting dari penilaian kualitas layanan adalah kepuasan pelanggan, yang

ditentukan oleh seberapa baik respons pelanggan terhadap layanan yang diberikan. (Pohan I dalam (Ambarika & Wardani, 2021)).

Menurut (Aini & Purboyo, 2022) tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat, melalui layanan yang dapat dipertanggungjawabkan oleh penyedia, dan mampu memenuhi ekspektasi penerima layanan, yang diselenggarakan oleh institusi secara profesional dan bertanggung jawab. Salah satu wujud usaha pemerintah dalam menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat adalah dengan membangun lembaga pemerintah yang berperan sebagai unit pelaksana pelayanan kesehatan masyarakat, yaitu Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat).

A. Mutu Pelayanan Kesehatan

Menurut (Wardani, 2019) mutu pelayanan merupakan tolok ukur atau tingkat yang menunjukkan seberapa baik atau buruk suatu produk, baik berupa barang maupun jasa. Oleh karena itu, ketika pegawai menunjukkan kepedulian terhadap pasien, memahami kebutuhan mereka dan berusaha memenuhinya, serta mengutamakan kualitas pelayanan baik secara langsung (personal) maupun tidak langsung maka hal tersebut dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara signifikan.

Mutu Pelayanan Kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien (Kemenkes Nomor 30 Tahun, 2022)

Menurut Azwar dalam (Prayitno, 2018) mengatakan Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan setiap penerima layanan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mengikuti standar kode etik profesi, disesuaikan dengan potensi sumber daya, serta diberikan secara

aman, memuaskan, wajar, efisien, dan efektif dengan mempertimbangkan kemampuan dan keterbatasan pemerintah serta masyarakat.

2.1.5 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah respon emosional seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan terhadap suatu produk atau layanan dengan kenyataan dari kinerja atau hasil yang diterima. Membuat sesuatu memadai atau upaya pemenuhan sesuatu adalah dua definisi kepuasan, yang berasal dari kata Latin "*factio*", yang berarti melakukan atau membuat, dan "*satis*", yang berarti cukup baik atau memadai. Pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan publik, dan sebagai penyedia layanan publik, mereka terus berusaha memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang buruk membuat orang menganggap pemerintah buruk. Bagi sebagian orang di masyarakat yang pernah mengalami birokrasi, layanan yang diberikan selalu membuat mereka kecewa. Bahkan saat ini, beberapa orang masih menganggap kinerja birokrasi buruk. Sebagai dampaknya, banyak masyarakat atau pengguna layanan memanfaatkan jasa calo guna mengurus keperluan birokrasi di instansi pemerintah (Subiantoro, 2020).

Menurut Kotler dan Keller (2018) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan dengan kinerja (hasil) yang diharapkan. Kepuasan lebih inklusif, yaitu kepuasan ditentukan oleh persepsi pelanggan tentang kualitas produk, harga, situasi, dan faktor pribadi. Oleh karena itu, kepuasan adalah perasaan apakah seseorang puas atau tidak setelah mendapatkan apa yang mereka inginkan sesuai dengan harapan mereka.

Menurut Kotler & Keller (2018), dapat didefinisikan berdasarkan teori tentang layanan, jasa, dan kepuasan pelanggan, sehingga faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

1. Faktor Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan rumah sakit untuk menyediakan layanan sesuai dengan janjinya dikenal sebagai keandalan. Di antaranya adalah diagnosisnya terbukti akurat

dan janji ditepati sesuai jadwal.

2. Faktor Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tanggapan adalah cara tim medis dan non-medis menangani keluhan dan masalah pasien. Di antaranya adalah menunggu dengan cepat, tidak terlalu lama, dan terbuka untuk mendengarkan keluhan pasien.

3. Faktor Keyakinan (*Confidence*)

Untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien, tim medis dan non medis harus memiliki pengetahuan luas, keramahan, dan kesopanan karyawan.

4. Faktor Empati (*Emphaty*)

Rumah sakit dapat memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien dengan mengenal pasien, mengingat keluhan dan masalah mereka sebelumnya, dan sabar.

5. Faktor Berwujud (*Tangible*)

Rumah sakit perlu dilengkapi dengan fasilitas fisik, peralatan medis, tenaga kerja, sistem komunikasi, serta perlengkapan penunjang lainnya untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Fasilitas tersebut mencakup ruang tunggu, ruang operasi, dan berbagai peralatan medis yang dibutuhkan.

A. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena ada hubungan kepercayaan. Menurut Pasolong (2016) Kepercayaan masyarakat akan meningkat ketika orang-orang mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan, karena "semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi kepercayaan masyarakat."

Menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, "Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan." Setiap penyelenggara pelayanan melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkala karena "kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan

memperoleh pelayanan yang dibutuhkan dan diharapkan."

Kepuasan dapat diukur dengan menggunakan berbagai metode Tjiptono (2019) mengidentifikasi empat cara untuk menilai kepuasan pelanggan, yang meliputi:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Beri kesempatan kepada masyarakat untuk menyuarakan keluhan, saran, dan pendapat mereka. Biasanya, kartu komentar, kotak saran, dan saluran telepon khusus, juga disebut *customers hot line*, digunakan.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Menggunakan penilaian pengguna secara langsung tentang layanan yang diberikan

3. *Ghost Shopping*

Untuk menerapkan metode ini, sejumlah orang dipekerjakan untuk bertindak sebagai pelanggan dan pesaing. Mereka akan menyampaikan kekuatan dan kelemahan internal dan eksternal berdasarkan pengalaman mereka.

4. *Lost Customer Analysis*

Untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih, metode ini menghubungi mereka. Hasilnya akan membantu membuat kebijakan selanjutnya.

Sedangkan menurut Pohan (2015) dapat diukur menggunakan indikator berikut :

1. Kepuasan terhadap akses pelayanan kesehatan tercermin dari sikap dan pemahaman seseorang mengenai layanan yang tersedia :
 - a. Tingkat ketersediaan layanan kesehatan sesuai dengan waktu dan lokasi saat individu membutuhkannya.;
 - b. Kemudahan untuk mendapatkan perawatan medis, baik dalam kondisi normal maupun darurat; dan
 - c. Sejauh mana pasien memahami sistem layanan kesehatan.
2. Kepuasan terhadap kualitas layanan kesehatan, yang ditunjukkan oleh

persepsi tentang:

- a. Kemampuan dokter, profesional layanan kesehatan lainnya, dan profesilain yang berhubungan dengan pasien; dan
 - b. Perubahan kondisi pasien atau dampak yang dirasakan pasien sebagai hasil dari tindakan atau layanan kesehatan yang diberikan.
3. Tingkat kepuasan terhadap proses pelayanan kesehatan, termasuk aspek hubungan antar manusia, dapat diukur melalui indikator-indikator berikut:
- a. Penilaian pasien terhadap sejauh mana layanan rumah sakit tersedia atau dapat diakses.
 - b. Pandangan atau penilaian terhadap tingkat perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh dokter serta tenaga profesional di bidang layanan kesehatan
 - c. Tingkat kepercayaan pasien terhadap perawat dan dokter
4. Faktor-faktor berikut menentukan kepuasan pasien terhadap sistem layanan kesehatan:
- a. Kondisi fisik serta sarana dan prasarana yang mendukung layanan kesehatan.
 - b. Sistem perjanjian mencakup aspek-aspek seperti durasi waktu tunggu, efisiensi penggunaan waktu selama menunggu, perhatian dan kepedulian petugas, serta prosedur penanganan masalah dan pengaduan.; dan
 - c. Cakupan dan sifat khas dari manfaat yang diberikan oleh layanan kesehatan yang ditawarkan kepada pasien.

Menurut Philip Kotler dalam Rusydi (2017), Tingkat kepuasan pelanggan dapat terbagi menjadi tiga kategori, yaitu:

1. Jika kinerja tidak memenuhi harapan pelanggan, pelanggan akan merasa tidakpuas karena mereka memiliki harapan yang lebih tinggi dari pemberi jasa.
2. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas karena harapan mereka sesuai dengan yang diberikan pemberi produk.
3. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas

sesuai dengan ekspektasi mereka.

Oleh karena itu, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara apa yang diharapkan dari kinerja yang sebenarnya dan apa yang diharapkan dari kinerja. Tingkat perasaan pelanggan setelah mendapatkan atau menikmati pelayanan tertentu disebut kepuasan pelanggan.

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, yang diukur dengan angka.

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pengukuran statistik dan presentasi tentang bagaimana masyarakat memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhan mereka (KEPMENPAN No 14/2017). Indeks ini memiliki skala 1–4. Manfaat Industri Kecil dan Menengah (IKM) meliputi:

1. Identifikasi kekurangan atau kelemahan dari masing-masing komponen dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang secara rutin dilakukan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai sumber untuk menetapkan kebijakan dan upaya yang harus dilakukan.
4. Secara menyeluruh diketahui indeks kepuasan masyarakat yang berkaitan dengan hasil pelaksanaan pelayanan publik di pemerintahan pusat dan daerah.
5. Menggalakkan persaingan yang sehat antara unit penyelenggara pelayanan publik di seluruh pemerintah pusat dan daerah dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan mereka.
6. Masyarakat dapat memperoleh pemahaman tentang bagaimana unit pelayanan bekerja.

Keputusan ini memasukkan langkah-langkah untuk membangun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), serta kuesioner untuk survei. Pengukuran IKM di unit pelayanan publik adalah evaluasi kinerja karyawan sebagai sumber daya manusia yang memberikan layanan kepada masyarakat.

Menurut KEPMENPAN No 14/2017, tujuan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan layanan publik dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil pengukuran dari unit pelayanan pemerintah dapat digunakan sebagai dasar untuk membuat kebijakan yang meningkatkan pelayanan publik. Sementara bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berfungsi sebagai indikator untuk menilai sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Menurut prinsip pelayanan yang ditetapkan dalam Keputusan KEPMENPAN No 14/2017, pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan : Persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi saat mengelola jenis pelayanan tertentu, baik administratif maupun teknis.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang ditetapkan untuk pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan, dikenal sebagai prosedur.
3. Waktu Penyelesaian: Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif: Biaya atau biaya adalah biaya yang dikenakan kepada orang yang menerima layanan untuk mengurus dan/atau mendapatkan layanan dari penyelenggara. Besar biaya ditetapkan sesuai dengan perjanjian antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan disebut produk spesifikasi jenis pelayanan. Produk ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana: Kompetensi pelaksana mencakup pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana: Sikap petugas dalam memberikan layanan disebut

perilaku pelaksana.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Penanganan pengaduan, saran, dan masukan menentukan bagaimana penanganan pengaduan dan tindak lanjut dilakukan.
9. Sarana dan prasarana: Apa pun yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan dan maksud disebut sebagai sarana. Prasarana adalah segala sesuatu yang berfungsi sebagai pendukung utama suatu proses, seperti bisnis, pembangunan, atau proyek. Benda yang bergerak, seperti komputer dan mesin, dan benda yang tidak bergerak, menggunakan sarana.

2.2 Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

Peneliti /Jurnal	Judul Penelitian	Pendekatan Penelitian/ Alat Analisis	Variabel Independen/ Dependen	Hasil Penelitian	Persamaan/ Perbedaan Dengan Penelitian Sekarang
Dina et al (2024)/ Jurnal Pelayanan Publik Vol.1, No. 2, 2024	Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Puskesmas Birayang Kecamatan Batang Alai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah	Kuantitatif/ Indeks Kepuasan Masyarakat	Pelayanan/ Kepuasan Masyarakat	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”).	Persamaan : • Membahas topik yang sama, yaitu kepuasan masyarakat dengan menggunakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) • Menggunakan alat analisis yang sama • Menggunakan metode kuantitatif Perbedaan : Lokasi penelitian pada Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi

Peneliti /Jurnal	Judul Penelitian	Pendekatan Penelitian/ Alat Analisis	Variabel Independen/ Dependen	Hasil Penelitian	Persamaan/ Perbedaan Dengan Penelitian Sekarang
Hans et al (2024)/ JUMANTIK Vol 9 No 2 Agustus 2024	Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Puskesmas Sanggeng	Kuantitatif/ Indeks Kepuasan Masyarakat	Pelayanan/ kepuasan Masyarakat	Hasil survei menunjukkan Nilai IKM sebesar 78 untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan Angka Mutu B. Kondisi ini menunjukkan bahwa puskesmas Sanggeng memiliki kinerja yang Baik dalam menangani pengaduan, saran, dan masukan. Hal ini berarti bahwa: Puskesmas Sanggeng responsif dalam menerima dan menindaklanjuti pengaduan, saran, dan masukan dari pasien.	Persamaan : • Membahas topik yang sama, yaitu kepuasan masyarakat dengan menggunakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) • Menggunakan metode kuantitatif Perbedaan : Lokasi penelitian pada Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi
Lestari MD, Roslan R, & Saputra F (2024)/ Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat. 2024; 13 (3): 240-247	Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Depok Di UPTD Puskesmas Pasir Putih	Kuantitatif/ Indeks Kepuasan Masyarakat	Pelayanan/ kepuasan Masyarakat	Hasil survei kepuasan masyarakat UPTD Puskesmas Pasir Putih tahun 2023 adalah 82,80 atau kategori "Baik".	Persamaan : • Membahas topik yang sama, yaitu kepuasan masyarakat dengan menggunakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) • Menggunakan alat analisis yang sama • Menggunakan metode kuantitatif Perbedaan : Lokasi penelitian pada Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi
Kristanti (2019)/ Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh, Volume 20, Nomor 2, September 2019, 80-91	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Tutorial Tatap Muka di UPBJJ UT Bengkulu	Kuantitatif/ Indeks Kepuasan Masyarakat	Pelayanan/ kepuasan Masyarakat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Tutorial Tatap Muka(TTM) yang diselenggarakan oleh UPBJJ-UT Bengkulu, telah mencapai kategori atau klasifikasi Baik atau dengan nilai mutu pelayanan adalah B (81,15).	Persamaan : • Membahas topik yang sama, yaitu kepuasan masyarakat dengan menggunakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) • Menggunakan metode kuantitatif Perbedaan : • Lokasi penelitian pada Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi

Peneliti /Jurnal	Judul Penelitian	Pendekatan Penelitian/ Alat Analisis	Variabel Independen/ Dependen	Hasil Penelitian	Persamaan/ Perbedaan Dengan Penelitian Sekarang
Puspitarini & Aprilia (2021)/ Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, & ilmu Sosial (Publicio), Vol. 3, No. 1, Januari 2021	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo	Kuantitatif/ Indeks kepuasan Masyarakat	Pelayanan/ Kepuasan Masyarakat	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan masyarakat cukup baik terhadap layanan publik di MPP.	Persamaan : • Membahas topik yang sama yaitu kepuasan masyarakat • Menggunakan alat analisis yang sama yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat Perbedaan : • Teknik sampel <i>purposive sampling</i> • Lokasi penelitian pada Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi
Fitri & Dahlan (2021)/ POLIS : Jurnal Politik Islam Vol.1 No.1 ; Hal1 – 13	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak, Kecamatan Mangka, Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2021	Kuantitatif/ Indeks kepuasan Masyarakat	Pelayanan Publik/ Kepuasan Masyarakat	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 14 tahun 2017 untuk pelayanan Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak- sudah- berjalan-dengan-baik dengan nilai interval 3,095 dan setelah di koversikan menjadi 77,37. Maka kinerja pelayanan publik berada dalam kategori “B” yang artinya baik.	Persamaan : • Menggunakan metode kuantitatif • Menggunakan alat analisis yang sama yaitu indeks kepuasan masyarakat • Memiliki fokus yang sama yaitu kepuasan dan pelayanan Perbedaan • Menggunakan metode sampel acak (simple random sampling) • Lokasi penelitian pada Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi
Wahid & Romadani (2021)/Jurnal Manajemen Sains Volume 1, Nomor 1, Januari 2021	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo	Kuantitatif/ Indeks Kepuasan Masyarakat	Pelayanan/ Kepuasan Masyarakat	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Lubuk Landai Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo diperoleh Nilai Kumulatif Indeks Kepuasan masyarakat sebesar 74 atau dapat dikatakan kurang baik dengan Mutu Pelayanan C. baik, hal ini berdasarkan hasil Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 66,95	Persamaan : • menggunakan alat analisis yang sama yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat • Menggunakan metode penelitian kuantitatif • Membahas topik yang sama yaitu kepuasan • Menggunakan insidental sampling Perbedaan :

Peneliti /Jurnal	Judul Penelitian	Pendekatan Penelitian/ Alat Analisis	Variabel Independen/ Dependen	Hasil Penelitian	Persamaan/ Perbedaan Dengan Penelitian Sekarang
				dengan kategori Baik.	Lokasi penelitian pada Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi
Suandi (2019)/ Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK) Volume 1 Nomor 2 Edisi Maret 2019	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur	Kuantitatif/ Indeks Kepuasan Masyarakat	Kepuasan masyarakat/ Pelayanan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik berada dalam kategori mutu pelayanan baik.	Persamaan : - Menggunakan metode kuantitatif - Membahas topik yang sama yaitu kepuasan masyarakat Perbedaan - Menggunakan uji validitas - Tempat penelitian di puskesmas Putri Ayu Kota Jambi
Yana et al. (2020) Jurnal Spektran, Vol. 8, No. 1, Januari 2020	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota	Kuantitatif/ <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Kualitas Pelayanan/ Kepuasan Masyarakat	Berdasarkan hasil analisis Servqual didapatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan IMB tergolong tidak puas baik dilihat dari variabel	Persamaan : - Menggunakan metode kuantitatif - Membahas topik yang sama yaitu kepuasan masyarakat Perbedaan : - Lokasi penelitian di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi - Alat analisis <i>importance performance analysis (IPA)</i> - Menggunakan <i>random sampling</i>
Nasrizal et al. (2021)/ Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo Volume VIII Nomor 2,	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Era COVID-19 Denpasar	Kuantitatif/ Indeks Kepuasan Masyarakat	Pelayanan/ Kepuasan Masyarakat	hasil penelitian mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Pelayanan Publik Provinsi Sumatera Barat pada era Covid 19 sesuai dengan ketentuan kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 per indikator pelayanan berada pada kategori <i>tangibles, reliability, responsiveness, assurance</i> , maupun <i>emphaty</i> .	Persamaan : - Menggunakan alat analisis yang sama yaitu indeks kepuasan masyarakat - Menggunakan metode kuantitatif Perbedaan : - Lokasi penelitian di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi

Peneliti /Jurnal	Judul Penelitian	Pendekatan Penelitian/ Alat Analisis	Variabel Independen/ Dependen	Hasil Penelitian	Persamaan/ Perbedaan Dengan Penelitian Sekarang
2021					
Humaediet al. (2021)/ Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial Vol.6 No. 1 Juli 2023 Hal : 21 –36	Analisis Indeks Kepuasan masyarakat Pada Kualitas Pelayanan Program Sentra Industri Bukit Asam (SIBA) Bokashi PT Bukit Asam, TBK. (TBA)	Kuantitatif/ Indeks Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan/ Kepuasan Masyarakat	Hasil penelitian menunjukkan pelayanan yang sangat baik karena berbagai indikator penyusunnya dapat dicapai secara keseluruhan mulai dari kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan	Persamaan : • Menggunakan alat analisis yang sama yaitu indeks kepuasan masyarakat • Menggunakan metode kuantitatif • Membahas topik yang sama yaitu kepuasan masyarakat Perbedaan • Lokasi penelitian di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi
Suriana (2023), Jurnal Akuntansi Manajemen Madani Vol. 9, No.1, Maret 2023	Analisis indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Politeknik Negeri Balikpapan Sebagai Upaya peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	Kuantitatif/ Indeks Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan/ Kepuasan Masyarakat	Hasil penelitian menunjukkan Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Unit Layanan Terpadu(ULT) Politeknik Negeri Balikpapan diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan IKM secara total dari 9 indikator pelayanan pada rentang nilai IKM 80.04 dengan nilai konversi IKM pada rentang 62,51-81,25 yang beradapada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan baik.	Persamaan : • Menggunakan alat analisis yang sama indeks kepuasan masyarakat • Menggunakan metode kuantitatif Perbedaan : • Lokasi penelitian di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi
Yulianti & Wahdah (2018)/ Volume 3 Nomor 2 Edisi Agustus 2018	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada PDAM Bandarmasih di Banjarmasin)	Kuantitatif/ Indeks Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan/ Kepuasan Masyarakat	Hasil penelitian menunjukkan tingkat Kepuasan Masyarakat PDAM Bandarmasih di Banjarmasin berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingan masyarakat memiliki kinerja pelayanan yang baik (kategori B).	Persamaan : • Membahas topik yang sama yaitu kepuasan masyarakat • Menggunakan metode kuantitatif Perbedaan : • Lokasi penelitian di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi

Sumber : Data Diolah, 2024

2.3 Kerangka Pemikiran

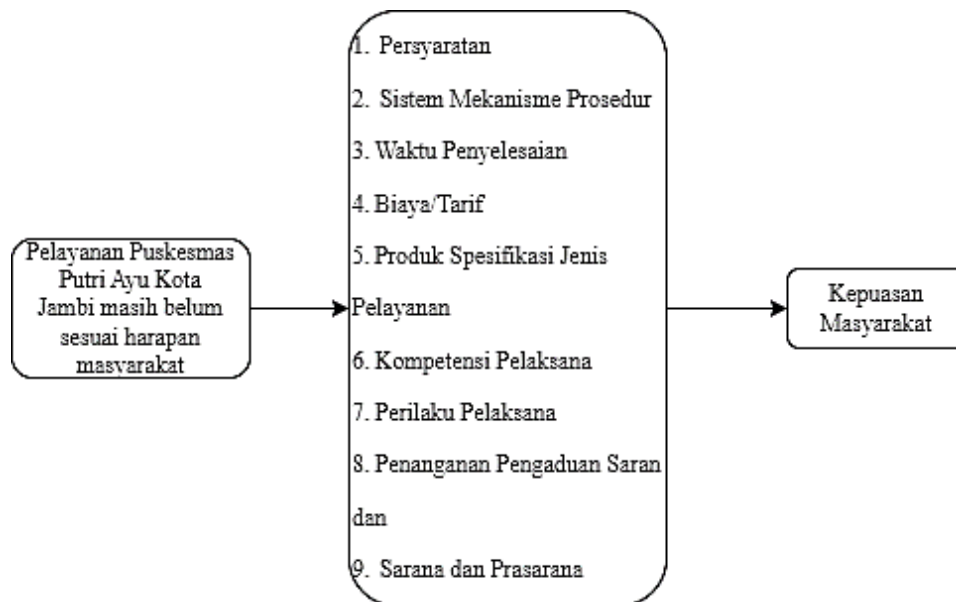
Kepuasan masyarakat dalam suatu pelayanan publik ditentukan salah satunya oleh manajemen pelayanan yang bagus atau servis yang baik terhadap masyarakat.

Sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan atas layanan yang diberikan. Puskesmas pada dasarnya adalah lembaga pelayanan publik, puskesmas sebagai penyedia layanan masyarakat harus memiliki standar pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Demi meningkatkan kepuasan masyarakat, maka perlu diketahui sampai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dengan menggunakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 unsur pelayanan. Penentuan unsur tersebut disesuaikan dengan menggunakan PERMENPAN-RB No. 14 tahun 2017 untuk mengetahui seberapa puas pengguna layanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi. Oleh karena itu, kerangka pikir berikut dibentuk:

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Kepuasan Masyarakat Berdasarkan IKM



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Menurut Arifah (2016) Penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan deduktif induktif. Metode ini dimulai dengan kerangka teori, ide ahli, atau pemahaman penelitian tentang apa yang mereka alami sendiri. Kemudian, pendekatan ini berkembang menjadi masalah dan pemecahan penelitian yang dimaksudkan untuk mendapatkan kebenaran (verifikasi) dengan dukungan data empiris di lapangan.

Pada penelitian ini variabel yang dipilih adalah pelayanan dan kepuasan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Data dikumpulkan melalui angket tertulis yang diberikan kepada responden untuk direspon.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2019), Data primer berasal dari pengumpulan data langsung. Untuk penelitian ini, data primer dikumpulkan dari seluruh populasi yang terdaftar sebagai pengguna layanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi, yang diberikan angket yang kemudian digunakan untuk menjawab pernyataan yang disusun secara sistematis dalam lembar kuesioner.

3.2.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019) Data sekunder adalah data yang dikirimkan secara tidak langsung kepada pengumpul data melalui media sebagai perantara. Pada penelitian ini menggunakan literatur yang relevan, artikel, buku, dan jurnal untuk studi kepustakaan. menggunakan ulasan *Google* tentang Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi.

3.3 Metode Pengumpulan Data

1. Data primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan melalui kuesioner secara langsung dari subjek penelitian.

a. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2019), Kuesioner adalah teknik pengumpulan data di mana orang diminta untuk menjawab seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala Likert untuk menilai pendapat, sikap, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Skala Likert tersebut digunakan dalam penyebaran kuesioner sebagai alat utama pengumpulan data dalam studi ini.

Menurut Hertanto (2017), menyatakan bahwa penggunaan skala Likert empat poin dapat meningkatkan akurasi data penelitian, karena tidak menyertakan kategori ragu-ragu atau netral yang cenderung memiliki makna ganda. Ketiadaan pilihan netral mendorong responden untuk mengambil sikap yang lebih tegas, sehingga menghindari hilangnya data dan meningkatkan jumlah informasi yang dapat dikumpulkan dari responden. Berikut ini adalah cara pengukuran dilakukan:

- a) Dengan meminta responden untuk menjawab pernyataan umum yang akan digunakan untuk mengukur variabel.
- b) Responden diminta untuk memberikan jawaban atau pernyataan mereka dengan tanda ceklis (✓).
- c) Ada nilai yang diberikan untuk jawaban seperti sangat setuju (ST), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Jawaban sangat tidak setuju (STS) menerima nilai 1 dan nilai ini terus meningkat hingga nilai 4 diberikan untuk jawaban sangat setuju (SS) atau sebaliknya.

Tabel 3. 1 Alternatif Jawaban Pada Kuesioner Penelitian

No	Simbol	Keterangan	Skor
1.	STS	Sangat Tidak Setuju	1
2.	TS	Tidak Setuju	2
3.	S	Setuju	3
4.	SS	Sangat Setuju	4

Sumber : Hertanto (2017)

Setelah data dari responden dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah menganalisis data mentah dari responden secara deskriptif menggunakan rentang skala. Menurut Sugiyono (2019), Untuk meneliti biasanya menggunakan analisis rentang skala untuk mengelola data angka mentah, yang kemudian dipahami secara kuantitatif. Untuk mengetahui kepuasan penilaian, diperlukan interval kelas yang menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Interval = \frac{(skor\ tertinggi - skor\ terendah)}{skor\ tertinggi}$$

$$= \frac{(4 - 1)}{4} = 0,75$$

Setelah diketahui rumus yang dijelaskan di atas, maka diperoleh jumlah interval kelas yaitu 0,75.

Tabel 3. 2 Keputusan Penilaian Tanggapan Responden

No	Interval	Keputusan Penilaian
1.	1,00-1,75	Sangat Tidak Baik
2.	1,76-2,50	Tidak Baik
3.	2,51-3,25	Baik
4.	3,26-4,00	Sangat Baik

Sumber : Hertanto (2017)

2. Data Sekunder

a) Studi Kepustakaan

Yang berarti penelitian dilakukan dengan menggunakan referensi dari buku-buku, majalah, jurnal, serta data dan catatan yang relevan dengan topik penelitian.

b) Observasi

Dengan membaca berbagai ulasan terkait dengan layanan secara umum merujuk pada layanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi melalui *google review*.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari: objek atau subjek yang telah ditetapkan untuk dipelajari sebelum mencapai

kesimpulan penelitian. Penelitian ini melihat populasi yang pernah menggunakan layanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi, Menurut data perbulan Januari 2024 sampai dengan November 2024 jumlah pasien di puskesmas putri ayu berjumlah 42.868 orang (Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi, 2024).

3.4.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), Jumlah populasi dan karakteristiknya termasuk dalam sampel. Penelitian ini menggunakan teknik Sampling Insidental, Menurut Sugiyono (2019) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, di mana siapa saja yang ditemui secara insidental dapat dijadikan sampel jika dianggap sesuai sebagai sumber data. Metode pengambilan sample yang digunakan penelitian ini adalah masyarakat/warga pengguna layanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi. Sampel dalam penelitian ini ditetapkan 100 masyarakat yang menerima pelayanan, dimana ukuran sampel diperoleh dengan menggunakan rumus slovin, maka rumus penentuan sampel ialah:

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

Keterangan :

n = sampel

N = populasi

a = nilai presisi 10% (atau sig 0,1)

Sehingga sampel untuk penelitian ini adalah :

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

$$n = \frac{42.868}{(1 + (42.686 \times 0,1)^2)}$$

$$n = \frac{42.868}{(1 + (42.686 \times 0,01))}$$

$$n = \frac{42.868}{1 + 428,68}$$

$$n = \frac{42.868}{1 + 429,68}$$

n = 99,767 dibulatkan menjadi 100

Jadi, banyaknya responden pada penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

3.5 Metode dan Alat Analisis

3.5.1 Metode Analisis

IKM digunakan dalam penelitian ini. Data yang dikumpulkan berupa angka dihitung sesuai prosedur analisis IKM, lalu diinterpretasikan dalam bentuk kalimat untuk menjelaskan hasil analisis tersebut.

3.5.2 Alat Analisis

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), berdasarkan Peraturan Kep. MENPAN No 14/2017, digunakan untuk menganalisis data penelitian ini, dimana pada penghitungannya menggunakan 9 unsur pelayanan yang dikaji, Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Guna memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk lebih mudah memahami penilaian IKM, yang berkisar antara 25-100, hasil evaluasi di atas dikonversikan ke nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Unit Pelayanan x 25

Hasil perhitungan diatas dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 3. 3
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Puas
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Puas
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Puas
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Puas

Sumber : KEPMENPAN Nomor 14 Tahun 2017

3.6 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2019), Definisi operasional variabel adalah apa punyang ditetapkan untuk diperiksa dan mengumpulkan informasi tentangnya kemudian membuat kesimpulan. Berdasarkan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik, penelitian ini menggunakan sembilan indikator sebagai kriteria penilaian kualitas pelayanan.

Tabel 3. 4 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Unsur Pelayanan	Jumlah Pertanyaan	Butir pertanyaan
1	Kepuasan Masyarakat	Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. (PERMENPAN NO 14 TAHUN 2017)	1. Persyaratan Pelayanan 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 Sarana dan Prasarana	3 3 3 2 2 3 2 3 4	1-3 4-6 7-9 10-11 12-13 14-16 17-18 19-21 22-25

BAB IV

GAMBARAN UMUM

4.1 Sejarah Institusi

4.1.1 Sejarah Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi

Dari 20 puskesmas di Kota Jambi, Puskesmas Putri Ayu adalah salah satu puskesmas tertua di Kota Jambi. Didirikan sebagai Puskesmas Wilayah IV Putri Ayu di Kecamatan Danau Sipin pada tahun 1978, Puskesmas Putri Ayu saat ini merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kesehatan Kota Jambi dan berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan. Fokus utamanya adalah memberikan pelayanan kesehatan promotif, preventif, dan rehabilitatif guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, khususnya di wilayah kerjanya.

Puskesmas Putri Ayu beroperasi di lima kelurahan, yaitu Legok, Sungai Putri, Murni, Solok Sipin, dan Selamat. Luas wilayahnya sekitar ± 962 hektar atau ± 61 km², terdiri dari dataran tinggi di bagian selatan dan dataran rendah di bagian utara. Batas geografis Puskesmas Putri Ayu adalah sebagai berikut:

- a. Sungai Batanghari membentang ke utara.
- b. Kecamatan Pasar Jambi membentang ke timur.
- c. Kelurahan Selamat dan Telanaipura membentang ke barat.
- d. Kecamatan Jelutung membentang ke Selatan.

1. Geografis

Puskesmas Putri Ayu berada di wilayah administrasi Kecamatan Danau Sipin, yang merupakan bagian dari wilayah kerja Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi. Wilayah kerja Puskesmas Putri Ayu memiliki 5 kelurahan dengan jumlah RT sebanyak 151 RT dengan rincian sebagai berikut:

1. Kelurahan Legok terdiri dari 42 RT
2. Kelurahan Mumni terdiri dari 20 RT
3. Kelurahan Solok Sipin terdiri dari 31 RT
4. Kelurahan Sungai Putri terdiri dari 26 RT
5. Kelurahan Selamat terdiri dari 32 RT

Wilayah kerja Puskesmas Putri Ayu memiliki letak dan luas $\pm 7,88$ km, dengan batas geografis sebagai berikut:

- Sungai Batang Hari dan wilayah kerja Puskesmas Koni terletak di sebelah utara
- Kecamatan Jelutung dan wilayah kerja Puskesmas Simpang Kawat dan Handil terletak di sebelah selatan.
- Kecamatan Pasar dan wilayah kerja Puskesmas terletak di sebelah timur.
- Kelurahan Suka Karya dan wilayah kerja Puskesmas Simpang Kawat terletak di sebelah barat Koni.

2. Demografi

Berdasarkan data dari akhir tahun 2023, jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas Putri Ayu berjumlah 43.386 orang, dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Kelurahan Legok, dengan jumlah Laki- Laki sebanyak 6.408 jiwa dan jumlah Perempuan sebanyak 6.124 jiwa
- 2) Kelurahan Solok Sipin memiliki 4.884 warga laki-laki dan 4.800 warga perempuan.
- 3) Kelurahan Sungai Putri memiliki 4.131 warga laki-laki dan 4.167 warga perempuan.
- 4) Kelurahan Murni memiliki 2.407 warga laki-laki dan 2.499 warga perempuan.
- 5) Kelurahan Selamat memiliki 3.992 warga laki-laki dan 4.047 warga perempuan.

Jumlah Kartu Keluarga (KK) \wilayah Kerja Puskesmas Putri Ayu terdiri dari:

- 1) Kelurahan Legok : 3.224 KK
- 2) Kelurahan Solok Sipin : 2.428 KK
- 3) Kelurahan Sungai Putri: 2.042 KK
- 4) Kelurahan Murni : 1.200 KK
- 5) Kelurahan Selamat : 1.713 KK

4.1.2 Visi Misi Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi

a. Visi

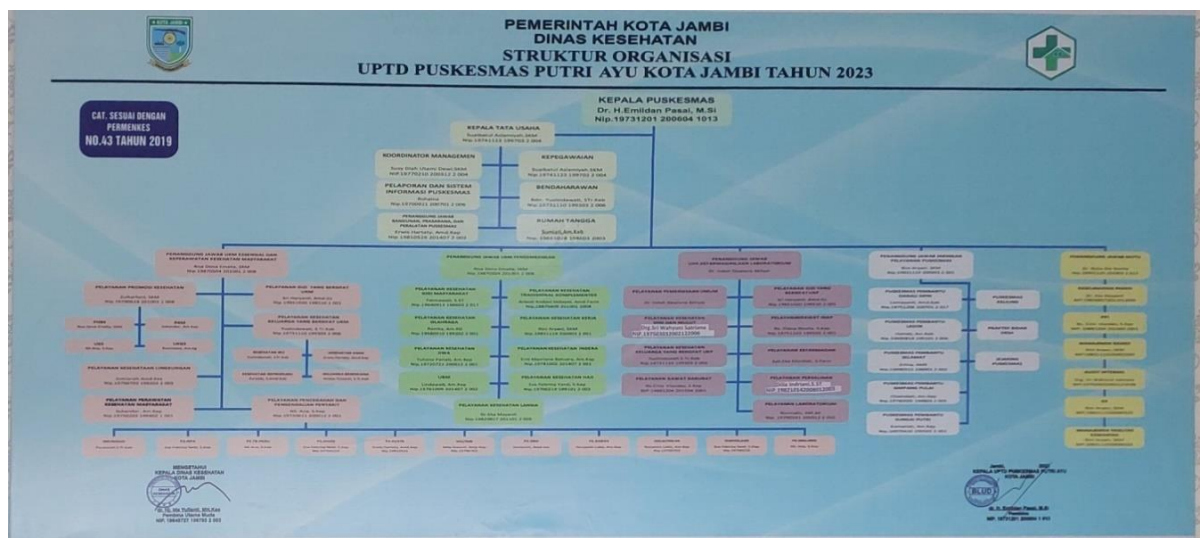
Terwujudnya pelayanan prima Puskesmas Putri Ayu dan masyarakat sehat tahun 2023.

b. Misi

1. Memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan.
2. Meningkatkan kesadaran masyarakat. Untuk mewujudkan keluarga sehat.
3. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam upaya kesehatan.
4. Meningkatkan kerjasama lintas sektoral dalam pembangunan kesehatan.

4.2 Struktur Organisasi

1. Struktur Organisasi



2. Jenis Pelayanan yang ada di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi

1. Pelayanan IGD
2. Persalinan dan Rawat Inap
3. Pemeriksaan Anak, Umum, Lansia
4. Pemeriksaan Gigi dan Mulut
5. Kesehatan Ibu dan Anak
6. Keluarga Berencana (KB) dan IVA Test
7. Imunisasi, Gizi, dan Tumbuh Kembang Anak
8. Pemeriksaan HIV dan IMS
9. Poli DOTS (Pemeriksaan TB Paru)

10. Vaksinasi dan Booster Covid-19
11. Layanan kefarmasian dan laboratorium
12. Layanan Konseling (Sanitasi, Upaya Berhenti Merokok, Akupresure, PKPR)

3. Fasilitas di Puskesmas Putri Ayu

- 1) Meja
- 2) Kursi Kerja
- 3) Printer
- 4) Loker
- 5) AC
- 6) Struktur
- 7) Lemari
- 8) Kursi Ruang Tunggu

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Analisis Deskriptif

5.1.1 Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi, pada tanggal 18 November – 28 November 2024. Responden penelitian ini ialah 100 orang dari masyarakat yang menggunakan layanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi pengambilan sampel atau jumlah responden didasarkan pada teori Slovin. Sebagai awal proses analisis dalam hasil penelitian ini, dilakukan analisis terhadap karakteristik responden yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan terakhir responden.

5.1.2 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini responden diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Adapun dapat dilihat sebagai berikut :

A. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel berikut menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini:

Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	43	43%
Perempuan	57	57%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah, 2024.

Dari tabel di atas diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 57 orang (57%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 43 orang (43%). Hal ini menunjukkan bahwa pasien dan keluarga pasien yang datang ke Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi didominasi oleh perempuan, dengan jumlah yang secara signifikan lebih banyak dibandingkan laki-laki.

B. Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia sebagai berikut :

Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden		
Usia	Jumlah	Persentase
10 Tahun-18 Tahun	6	6%
19 Tahun-59 Tahun	78	78%
60 Tahun>	16	16%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Dari tabel diatas jarak usia mengikuti pedoman kemenkes, 10-18 tahun usia remaja, 19-59 tahun usia dewasa, dan 60> tahun usia lansia. Berdasarkan tabel diatas dengan total 100 responden, kelompok usia terbanyak adalah 19–59 tahun sebanyak 78 orang, sedangkan kelompok usia terendah adalah 10–18 tahun sebanyak 6 orang. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa kelompok usia 19–59 tahun merupakan kelompok yang paling dominan dan kemungkinan paling kritis dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan di Puskesmas Putri Ayu.

C. Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan sebagai berikut :

Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan responden		
Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	6	6%
SMP	16	16%
SMA	27	27%
DIII	12	12%
D IV/S1	32	32%
S2	7	7%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dengan total 100 responden, tingkat pendidikan tertinggi responden adalah DIV/S1 sebanyak 32 orang, sedangkan tingkat pendidikan terendah adalah SD, yaitu sebanyak 6 orang.

D. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan sebagai berikut :

Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan Responden		
Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS/TNI/POLRI	11	11.00%
Wirausaha	15	15.00%
Buruh/Petani	12	12.00%
Pegawai Swasta	12	12.00%
Pelajar/mahasiswa	15	15.00%
Lainnya	35	35.00%
Total	100	100.00%

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dengan total 100 responden, kategori pekerjaan responden terbanyak adalah “Lainnya” sebanyak 35 orang, sedangkan kategori pekerjaan terendah adalah PNS/TNI/POLRI yang berjumlah 11 orang.

5.2 Deskripsi Hasil

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 responden, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi diukur menggunakan 9 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengukuran ini memberikan gambaran mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Berikut merupakan penyajian data dari 9 indikator tersebut :

Tabel 5. 5
Nilai Rata-rata Per Unsur Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan
Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi

No.	Unsur Pelayanan	Butir Pertanyaan	Nilai Total	NRR Per Responden	NRR Per Unsur
1.	Persyaratan	1	326	3,26	3,23
		2	325	3,25	
		3	319	3,19	
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4	312	3,12	3,18
		5	328	3,28	
		6	313	3,13	
3		7	294	2,94	2,97

No.	Unsur Pelayanan	Butir Pertanyaan	Nilai Total	NRR Per Responden	NRR Per Unsur
	Waktu Penyelesaian	8	295	2,95	
		9	301	3,01	
4	Biaya/Tarif	10	320	3,20	3,18
		11	316	3,16	
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	12	313	3,13	3,09
		13	305	3,05	
6	Kompetensi Pelaksana	14	325	3,25	3,23
		15	322	3,22	
		16	321	3,21	
7	Perilaku Pelaksana	17	308	3,08	3,15
		18	322	3,22	
8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	19	300	3	2,96
		20	297	2,97	
		21	290	2,90	
9	Sarana dan Prasarana	22	248	2,48	2,93
		23	304	3,04	
		24	309	3,09	
		25	311	3,11	

Sumber : Data diolah, 2024.

Berdasarkan tabel 5.5 dapat dilihat bahwa masih ada beberapa nilai rata-rata per unsur pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi yang dibawah 3, yaitu waktu penyelesaian, penanganan pengaduan saran dan masukan, dan sarana dan prasarana. Namun nilai ini masih dikategorikan baik berdasarkan keputusan penilaian tanggapan responden.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang, nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang, seperti berikut ini:

Tabel 5. 6
Nilai Rata-rata tertimbang Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur x 0,11	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	3,23 x 0,11	0,36
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,18 x 0,11	0,35
3	Waktu Penyelesaian	2,97 x 0,11	0,33
4	Biaya/Tarif	3,18 x 0,11	0,35

5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,09 x 0,11	0,34
6	Kompetensi Pelaksana	3,23 x 0,11	0,36
7	Perilaku Pelaksana	3,15 x 0,11	0,35
8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	2,96 x 0,11	0,33
9	Sarana dan Prasarana	2,93 x 0,11	0,32
Jumlah NRR IKM Tertimbang			3,09
Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25			77,25

Sumber : Data Diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 5.6, hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai rata-rata IKM tertimbang dikalikan dengan nilai konversi 25 menghasilkan angka sebesar 77,25. Nilai ini masuk dalam kategori mutu pelayanan B, yang berarti mutu pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi berada pada kategori Puas.

Tabel 5. 7
Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

NO.	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	Nilai Konversi IKM	Kinerja
1	Persyaratan	3,23	80,75	Puas
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,18	79,5	Puas
3	Waktu Penyelesaian	2,97	74,25	Kurang Puas
4	Biaya/Tarif	3,18	79,5	Puas
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,09	77,25	Puas
6	Kompetensi Pelaksana	3,23	80,75	Puas
7	Perilaku Pelaksana	3,15	78,75	Puas
8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	2,96	74	Kurang Puas
9	Sarana dan Prasarana	2,93	73,25	Kurang Puas

Sumber : Data Diolah, 2024

Dari tabel 5,7 dapat dilihat bahwa ada beberapa unsur dari layanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi yang masih belum memuaskan pengguna layanan, diantaranya adalah waktu penyelesaian, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana dimana nilai IKM masih dibawah 77,25.

Sehingga dapat diketahui bahwa mayoritas layanan Puskesmas Putri Ayu kota Jambi sudah memuaskan karena nilai IKM diatas 77,25, dengan unsur yang

memiliki nilai IKM tertinggi ialah unsur persyaratan, dan unsur kompetensi pelaksana.

5.3 Pembahasan

Hasil perhitungan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi, yang diukur melalui analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berdasarkan hasil analisis, pelayanan di Puskesmas berada pada tingkat baik, ditunjukkan dengan nilai IKM sebesar 77,25 dari 9 indikator yang diukur. Unsur dengan nilai IKM tertinggi adalah persyaratan dan kompetensi pelaksana pelayanan dengan skor 80,75, sementara unsur dengan nilai terendah adalah sarana dan prasarana, yang memperoleh nilai 73,25.

Penelitian ini juga didukung penelitian terdahulu oleh (Lestari, Roslan, & Saputra, 2024) yang menunjukkan bahwa hasil survei kepuasan masyarakat UPTD Puskesmas Pasir Putih berada pada kategori “Baik”. Penelitian selanjutnya oleh (Norrahipi et al., 2024), kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Birayang tergolong “Baik”, dan penelitian lain oleh (Salakory, Matulessy, & Sillehu, 2024) hasil survei menunjukkan bahwa kinerja layanan pada Puskesmas Sanggeng “Baik”.

Berdasarkan hasil analisis data, selanjutnya akan dibahas setiap unsur IKM untuk melihat kelebihan dan kekurangan pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi.

a. Persyaratan Pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi

Persyaratan Pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, persyaratan pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi telah memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap jenis layanan yang diberikan. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 80,75, yang tergolong dalam kategori “puas”. Dengan nilai tertinggi rata-rata pada pernyataan 1 sebesar 3,26 berada pada kategori “sangat puas” dan nilai rata-rata pada pernyataan 3 sebesar 3,19 berada pada kategori “puas”.

Penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dinilai baik. Berarti unsur persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan pada puskesmas sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat, terutama dalam memberikan informasi persyaratan yang jelas, dan berkas persyaratan yang tidak menyulitkan.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi

Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dinilai telah sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui hasil penelitian yang menunjukkan bahwa aspek tersebut selaras dengan jenis pelayanan yang diinginkan, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 79,5 yang termasuk dalam kategori “puas”.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi tergolong baik. Hal ini menunjukkan bahwa unsur-unsur prosedural yang diperlukan untuk memperoleh pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat, khususnya dalam hal penyampaian informasi yang jelas mengenai prosedur, serta alur pendaftaran yang mudah dipahami dan tidak membingungkan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dinilai belum memenuhi harapan masyarakat dalam hal kecepatan dan efisiensi. Hal ini tercermin dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada aspek waktu penyelesaian sebesar 74,25, yang masuk dalam kategori “kurang puas” karena berada di bawah ambang batas 77,25. Dengan jumlah 72 responden memilih setuju, dan 3 responden memilih 19 tidak setuju.

Pembahasan di atas mengindikasikan bahwa masyarakat belum merasa puas terhadap waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi. Masyarakat menilai bahwa durasi pelayanan masih tergolong lama, terutama pada tahap pendaftaran dan proses administrasi, yang dianggap belum efisien dan memerlukan waktu lebih cepat.

d. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dinilai telah sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada aspek biaya pelayanan sebesar 79,5, yang termasuk dalam kategori “puas” dengan jumlah 71 responden memilih setuju, dan 1 responden memilih sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi tergolong baik. Masyarakat menilai bahwa biaya yang dikenakan telah sebanding dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, masyarakat juga merasa mendapatkan informasi yang jelas dan rinci terkait biaya pelayanan.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Spesifikasi produk dan jenis pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dinilai telah sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini tercermin dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada aspek tersebut yang mencapai 77,25, yang termasuk dalam kategori “puas” dengan jumlah 72 responden memilih setuju, dan 2 responden memilih sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa spesifikasi produk dan jenis pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi tergolong baik. Masyarakat menilai bahwa puskesmas telah menyediakan berbagai jenis layanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dinilai telah sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini ditunjukkan melalui hasil penelitian yang mencatat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80,75, yang termasuk dalam kategori “puas” dengan jumlah 71 responden memilih setuju, dan 1 responden memilih sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pelaksana di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi tergolong baik. Masyarakat menilai bahwa tenaga paramedis yang bertugas menunjukkan keterampilan, ketelitian, dan

kecermatan dalam memberikan pelayanan. Selain itu, para pelaksana dinilai responsif serta telah menjalankan tugas sesuai dengan bidang keahliannya.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dinilai telah sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini ditunjukkan melalui hasil penelitian yang mencatat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 78,75, yang tergolong dalam kategori “puas” dengan jumlah 71 responden memilih setuju, dan 1 responden memilih sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa perilaku pelaksana pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi tergolong baik. Masyarakat menilai bahwa petugas pelayanan bersikap sopan, ramah, dan melayani dengan senyum. Selain itu, mereka juga dinilai memberikan pelayanan secara adil tanpa membedakan status sosial masyarakat.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan terhadap pengaduan, saran, dan masukan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dinilai belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Hal ini tercermin dari hasil penelitian yang menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 74, yang termasuk dalam kategori “kurang puas” karena berada di bawah standar nilai sebesar 77,25. Dengan jumlah 72 responden memilih setuju, dan 16 responden memilih tidak setuju.

Pembahasan di atas mengindikasikan bahwa masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dalam hal penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Masyarakat menilai bahwa respon petugas terhadap pengaduan masih kurang cepat, serta saran dan masukan yang disampaikan belum ditindaklanjuti secara optimal.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dinilai belum memenuhi harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia belum sepenuhnya mendukung jenis pelayanan yang diinginkan oleh

masyarakat. Hal ini tercermin dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada aspek sarana dan prasarana sebesar 73,25, yang tergolong dalam kategori “kurang puas” karena berada di bawah standar nilai 77,25. Dengan jumlah 42 responden memilih setuju, dan 40 responden memilih tidak setuju.

Pembahasan di atas menunjukkan bahwa masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dalam aspek sarana dan prasarana. Salah satu hal yang paling disoroti adalah keterbatasan fasilitas yang tersedia, khususnya terkait dengan ketersediaan lahan parkir yang dinilai masih kurang memadai.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat atas pelayanan pada Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dapat dikatakan puas. Hal tersebut dapat dilihat sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, indeks kepuasan yang diperoleh yaitu sebesar 77,25 yang berada pada interval 76,61 – 88,30, sehingga mutu pelayanan berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi pada tahun 2024 secara keseluruhan termasuk dalam kategori puas.
2. Berdasarkan 9 unsur kepuasan masyarakat atas pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi, unsur dengan IKM tertinggi adalah Persyaratan dan Kompetensi Pelaksana sebesar 80,75, kategori “Puas”. Namun, beberapa unsur seperti Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan, dan Sarana dan Prasarana masih belum memuaskan, dengan unsur Sarana dan Prasarana memiliki IKM terendah yaitu 73,25, kategori “Kurang Puas”. Penyebabnya adalah waktu pelayanan yang lama, respon pengaduan kurang cepat, dan terbatasnya lahan parkir.

6.2 Saran

1. Pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dikategorikan puas. Untuk kedepan maka, pelayanan yang diberikan minimal dipertahankan atau dapat terus ditingkatkan, akan menjadi lebih baik lagi.
2. Unsur Persyaratan dan Kompetensi Pelaksana merupakan unsur dengan nilai IKM tertinggi yang perlu untuk tetap dipertahankan. Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi perlu untuk mempertahankan dalam memberikan informasi yang jelas, dan paramedis juga semakin responsif dalam melayani.
3. Meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi ialah memberikan prosedur operasional standar, melakukan evaluasi berkala dan umpan balik sehingga ada kepastian jawaban dari puskesmas terhadap keluhan pengguna layanan, dan yang terakhir adalah

menyediakan sarana dan prasarana yang cukup bagi masyarakat dalam mengakses layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, F. N., & Purboyo, T. (2022). Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). *Majalah Ilmiah Dinamika Administrasi*, 18(2), 1–12. <http://doi.org/10.56681/da.v18i2.43>
- Aini, N., & Aridiana, L. M. (2016). Asuhan Keperawatan pada Sistem Endokrin dengan Pendekatan Nanda Nic Noc. Salemba Medika.
- Aldiansyah, S. . S. (2020). Analisis Cemaran Angka Lempeng Total (Alt) Dan Identifikasi Bakteri Escherichia Coli Pada Sediaan Jamu Gendong Cair Di Kecamatan Magersari Kota Mojokerto Jawa Timur. Tesis. STIKES RS Anwar Medika.
- Ambarika, R., & Wardani, L. K. (2021). Analisis Hubungan Perilaku Caring dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan. *The Indonesian Journal of Health Science*, 13(1), 53–60. <http://doi.org/10.32528/ijhs.v13i1.5273>
- Arifah, N. (2016). *Deskripsi Kemampuan Penalaran Proporsional Matematis Siswa Kelas Vii Smp Negeri 1 Kembaran Ditinjau Dari Gaya Kognitif Field-Dependent Dan Field-Independent*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Aris Dwi Cahyono. (2021). (Library Research) Peranan Pengembangan Manajemen Kinerja Tenaga Administrasi Kesehatan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 3(2), 28–42. <http://doi.org/10.53599/jip.v3i2.81>
- Christono, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economics and Business UBS*, 8(1), 1–17. <http://doi.org/10.52644/joeb.v8i1.13>
- Depkes RI. (2017). *GERMAS-Gerakan Masyarakat Hidup Sehat*. : Direktorat Promosi Kesehatan & Pemberdayaan Masyarakat.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di. Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99.
- Fadhilah, W. M., & Amalia, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 7(3), 2022.
- Fitri, L. A., & Dahlan, D. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak, Kecamatan Mungka, Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2021. *POLIS : Jurnal Politik Islam*, 1(1), 1–13.

- Hardiansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Gava Media.
- Hertanto, E. (2017). Perbedaan Skala Likert Lima Skala dengan Modifikasi Skala Likert Empat Skala. *Metodologi Penelitian*, 1(1), 1–4.
- Humaedi, S., Santoso, M. B., & Ismail, L. H. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kualitas Pelayanan Program Sentra Industri Bukit Asam (SIBA) Rosella PT Bukit Asam, Tbk. (PTBA). *Share : Social Work Journal*, 11(1), 62. <https://doi.org/10.24198/share.v11i1.34207>
- Husaini, H., & Fitria, H. (2019). Manajemen Kepemimpinan Pada Lembaga Pendidikan Islam. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, 4(1), 43. <http://doi.org/10.31851/jmksp.v4i1.2474>
- Kemenkes Nomor 30 Tahun. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, (879), 2004–2006.
- Kemensetneg No 25 Tahun. (2009). UU No 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik. *Sekretariat Negara RI*, 32.
- Kotler, P., & Keller, K. . (2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2. PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). Marketing Management. Edisi 15 Global. Pearson.
- Kristanti, D. (2019). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Tutorial Tatap Muka Di Upbjj-Ut Bengkulu. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 20(2), 102–113. <https://doi.org/10.33830/ptjj.v20i2.867.2019>
- Lestari, M. D., Roslan, R., & Saputra, F. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 13(3), 240–247.
- Martinus Hia, A., Hapzi Ali, & Fransiskus Dwikotjo Sri Sumartyo. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penjualan: Analisis Kualitas Pelayanan, Inovasi Produk dan Kepuasan Konsumen (Literature Review). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(2), 368–379. <http://doi.org/10.38035/jim.v1i2.48>
- Maryam, N. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Palyanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.

- Marande, Y. (2017). Kualiatas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, Vol 8(N1), 34. <https://media.neliti.com/media/publications/317764-kualitas-pelayanan-publik-di-kantor-kelu-1f03ce8b.pdf>
- Murtini, A. (2023). Formulasi Kebijakan Bullying Untuk Pendidikan Jenjang Sekolah Dasar. *Mutiara : Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, 1(6), 205–213.
- Nasrizal, Raid, N., & F.Yasmearidi. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitasi Dan Pelayanan Publik*, 8(3), 460–469. <https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>
- Norrahimi, D. D., Affrian, R., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2024). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada puskesmas birayang kecamatan batang alai selatan kabupaten hulu sungai tengah. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), 172–177.
- Pangkey, I., & Rantung IR, M. (2023). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*.
- Pasolong, H. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta. Pohan, I. . (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.23969/decision.v2i1.2382>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, (2017).
- Prayitno, S. (2018). Mutu Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Ruang Dahlia Rsud Kota Madiun. *Jurnal Kesehatan Manarang*, 3(1), 21. <http://doi.org/10.33490/jkm.v3i1.30>
- Puspitarini, R. C., & Aprilia, M. S. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 3(1), 56–61. <https://ejournal.upm.ac.id/index.php/public/article/view/497>
- Rahayuningtyas, S. (2014). Pengaruh Rasio-Rasio Keuangan Terhadap Dividend Payout Ratio (DPR) (Studi Pada Perusahaan yang Listing Di BEI Tahun 2009 – 2011). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 7(2), 578–582.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 165–178. Retrieved from <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=1>

8895&title=Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat

- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellent*. Gosyen Publishing.
- Salakory, H. S. M., Matulessy, F. S., & Silleh, S. (2024). Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Sanggeng. *JUMANTIK (Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan)*, 9(2), 191. <http://doi.org/10.30829/jumantik.v9i2.20904>
- Setiawati, B. (2023). Model Pelayanan Publik Menggunakan M-Governement (Studi Kasus di Solo, Sragen, Sukoharjo dan Karanganyar)". *Jurnal Dinamika*, 8(2), 113–127.
- Sinambela, L. . (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Soamole, N. . (2022). Formulasi Dan Evaluasi Fisik Sediaan Balsem Jahe Merah (Zingiber Officinale Rosc) Asal Kabupaten Kepulauan Sula Dengan Variasi Konsentrasi Zat Aktif. *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan*, 2(1), 122–138.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 4(1), 13–22.
- Subiantoro, B. S. . (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus Pada Konsumen Gojek Di Kota Banjarmasin). *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 4(1), 27–39. <https://doi.org/10.31602/atd.v4i1.2435>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D*. Alfabeta.
- Suparmanti, A. N. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, 7(2), 1–10.
- Suratri, M. A. L., Sintawati, F., & Andayasari, L. (2016). Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Orang Tua tentang Kesehatan Gigi dan Mulut pada Anak Usia Taman Kanak-kanak di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Provinsi Banten Tahun 2014. *Media Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan*, 26(2), 119–126. <https://doi.org/10.22435/mpk.v26i2.5449.119-126>
- Suriana, I. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Politeknik Negeri Balikpapan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Madani Accounting and Management Journal*, 9(1), 75–87. <https://doi.org/10.51882/jamm.v9i1.63>
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip Penerapan*. Edisi 1. Andy.

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 27 ayat (2).
- Usmiar, U., & Wahyuni, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Surantih. *Jurnal Menara Ekonomi : Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 9(1), 245–252.
- Wahid, D., & Romadani, D. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Sains*, 1(1). <https://doi.org/10.36355/jms.v1i1.479>
- Wardani, R. K. (2019). Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Gunung Sugih. *JURNAL SIMPLEX Vol.*, 2(3), 1–10.
- Widiana, M. E., & Ec, M. (2020). *Pengantar Manajemen*.
- Wowor, H., Liando, D., & Rares, J. (2016). Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 3(20)(April), 19–33.
- Yana, A. A. G. A., Sutarja, I. N., & Ambarawangi, P. L. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar. *Jurnal Spektran*, 8(1), 1–10.
- Yulianti, F., & Wahdah, R. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada PDAM Bandarmasih Di Banjarmasin). *Jurnal Ecoment Global*, 3(2), 1–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.35908/jeg.v3i2.472>

LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN

**KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KUALITAS PELAYANAN DI
PUSKESMAS PUTRI AYU KOTA JAMBI**

Sehubungan dengan diadakannya penelitian ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi data kuesioner yang diberikan, informasi Bapak/Ibu/Saudara/i merupakan bantuan yang sangat berarti dalam melengkapi data penelitian saya.

1. Identitas Responden

Jenis Kelamin	☐ Laki-laki ☐ Perempuan
Usia	:.....
Pendidikan	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D/III ☐ D IV/S1 ☐ S2 ☐ Lainnya.....
Pekerjaan	☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pegawai Swasta ☐ Wirausaha ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Buruh/Petani ☐ Lainnya.....

Keterangan :

Pada tanda “O” di berikan tanda centang ($\checkmark$) pilih salah satunya

1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
PERSYARATAN					
1.	Informasi persyaratan pelayanan telah diumumkan secara terbuka di area <i>lobby</i>				
2.	Informasi mengenai pelayanan jelas				
3.	Persyaratan administratif tidak menyulitkan				
MEKANISME PROSEDUR					
4.	Informasi prosedur pelayanan telah diumumkan secara terbuka di area <i>lobby</i>				
5.	Prosedur pendaftaran di puskesmas mudah dipahami				
6.	Alur pelayanan jelas dan tidak membingungkan				
WAKTU PENYESELESAIAN					
7.	Proses pendaftaran dan administrasi di puskesmas berjalan cepat dan efisien				
8.	Waktu pelayanan medis di puskesmas diselasaikan sesuai dengan standar yang berlaku				
9.	Waktu yang diperlukan untuk mendapatkan resep atau obat di puskesmas sesuai dengan standar yang berlaku				

NO.	PERNYATAAN	LIHAN JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
	Petunjuk: Beri tanda ceklis (✓) pada kolom pilihan jawaban yang tepat, SS = Sangat Setuju; S = Setuju, TS = Tidak Setuju, STS =Sangat Tidak Setuju				
BIAYA PELAYANAN					
10.	Biaya pelayanan di puskesmas sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima				
11.	Pengguna pelayanan mendapatkan informasi biaya rinci melalui slip pembayaran				
PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN					
12.	Jenis pelayanan kesehatan yang tersedia di puskesmas sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan				
13.	Puskesmas menyediakan berbagai jenis layanan medis yang lengkap dan bervariasi				
KOMPETENSI PELAKSANA					
14.	Tindakan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas sesuai dengan bidang keahlian paramedis				
15.	Paramedis responsif dalam melayani pengguna layanan sesuai dengan bidang keahliannya				
16.	Dalam memberikan pelayanan, paramedis tampak terampil, cermat, dan teliti.				
PERILAKU PELAKSANA					
17.	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah				
18.	Petugas pelayanan tidak membedakan status pengguna layanan dalam melayani				

NO.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
	Petunjuk: Beri tanda ceklis (☑) pada kolom pilihan jawabanyang tepat, SS = Sangat Setuju; S = Setuju, TS = Tidak Setuju,STS =Sangat Tidak Setuju				
PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN					
19.	Tersedia kotak saran/pengaduan				
20.	Umpan balik atas pengaduan, saran, dan masukkan sesuai harapan				
21.	Petugas sigap dalam penanganan pengaduan, saran, dan masukan pengguna layanan				
SARANA DAN PRASARANA					
22.	Puskesmas menyediakan cukup tempat parkir bagi pengunjung dan pasien yang datang				
23.	Toilet terjaga kebersihannya				
24.	Puskesmas menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan memadai untuk pengguna layanan				
25.	Alat medis dan peralatan kesehatan di puskesmas tersedia dan dalam kondisi baik				

2. Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden

No.	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19	U 20	U 21	U 22	U 23	U 24	U 25
1	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3
2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
6	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
10	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	1	2	3	3	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	3	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	1	3	3	2
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	3	3	4	4	2	1	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	1	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	4	4	2	1	1	1	2	4	2	4	1	3	3	1	4	2	4	4	3	2	1	3	4	2
20	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3

No.	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19	U 20	U 21	U 22	U 23	U 24	U 25
21	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	1	1	4	1	1	1	1	3	2	4
22	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	1	2	4
23	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4
24	3	4	2	4	3	2	2	3	4	4	2	2	4	4	3	4	2	4	3	4	4	1	3	3	4
25	2	4	4	2	4	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	4	4	4
26	4	2	1	2	4	1	4	3	2	1	4	1	4	4	2	4	4	1	2	4	3	1	3	4	2
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3
36	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
42	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
43	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4

No.	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19	U 20	U 21	U 22	U 23	U 24	U 25
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
50	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
64	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
65	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3
66	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3

No.	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19	U 20	U 21	U 22	U 23	U 24	U 25
67	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
70	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
71	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3
78	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
81	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
82	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
83	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3

No.	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19	U 20	U 21	U 22	U 23	U 24	U 25
90	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	2	3	3	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
95	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Σ Nilai/ Unsur	32 6	32 5	31 9	3 1 2	3 2 8	3 1 3	2 9 4	2 9 5	3 0 1	32 0	31 6	31 3	30 5	32 5	32 2	32 1	30 8	32 2	30 0	29 7	29 0	24 8	30 4	30 9	31 1
NRR / Unsur	3	3, 3	3, 2	3, 1	3, 3	3, 1	2, 9	3	3	3, 2	3, 2	3, 1	3, 1	3, 3	3, 2	3, 2	3, 1	3, 2	3	3	2, 9	2, 5	3	3, 1	3, 1
NRR Tertimb ang/ Unsur	0	0, 1	0, 1	0, 1	0, 1	0, 1	0, 1	0, 1	0, 1	0, 1	0, 1	0, 1	0, 1	0, 1	0, 1	0, 1	0, 1	0, 1	0, 1	0	0, 1	0, 1	0, 1	0, 1	0, 1
Jumlah NRR Tertimbang/Unsur																								3,09	

No.	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19	U 20	U 21	U 22	U 23	U 24	U 25
Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25																								77,25	

3. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Puskesmas

**Lampiran 3 Tabel Tanggapan Responden Atas Pelayanan Puskesmas
Putri Ayu Kota Jambi**

NO	Pernyataan	F	STS	TS	S	SS	Jumlah	Kategori
PERSYARATAN								
1	Informasi persyaratan pelayanan telah diumumkan secara terbuka di area lobby	F	0	3	68	29	100	Sangat Puas
		Rata-rata	0,00	0,06	2,04	1,16	3,26	
2	Informasi mengenai pelayanan jelas	F	0	8	59	33	100	Puas
		Rata-rata	0,00	0,16	1,77	1,32	3,25	
3	Persyaratan administratif tidak menyulitkan	F	3	5	62	30	100	Puas
		Rata-rata	0,03	0,10	1,86	1,20	3,19	
MEKANISME PROSEDUR								
4	Informasi prosedur pelayanan telah diumumkan secara terbuka di area <i>lobby</i>	F	0	6	75	19	100	Puas
		Rata-rata	0,00	0,12	2,25	0,76	3,13	
5	Prosedur pendaftaran di puskesmas mudah dipahami	F	1	2	65	32	100	Sangat Puas
		Rata-rata	0,01	0,04	1,95	1,28	3,28	
6	Alur pelayanan jelas dan tidak membingungkan	F	2	8	65	25	100	Puas
		Rata-rata	0,02	0,16	1,95	1,00	3,13	
WAKTU PENYESELESAIAN								

NO	Pernyataan	F	STS	TS	S	SS	Jumlah	Kategori
PERSYARATAN								
7	Proses pendaftaran dan admnistrasi di puskesmas berjalan cepat dan efisien	F	2	19	62	17	100	Puas
		Rata-rata	0,02	0,38	1,86	0,68	2,94	
8	Waktu pelayanan medis di puskesmas diselesaikan sesuai dengan standar yang berlaku	F	1	15	72	12	100	Puas
		Rata-rata	0,01	0,30	2,16	0,48	2,95	
9	Waktu yang diperlukan untuk mendapatkan resep atau obat di puskesmas sesuai dengan standar yang berlaku	F	1	12	72	15	100	Puas
		Rata-rata	0,01	0,24	2,16	0,60	3,01	
BIAYA PELAYANAN								
10	Saya pernah terlambat masuk kerja	F	1	3	71	25	100	Puas
		Rata-rata	0,01	0,06	2,13	1,00	3,20	
11	Saya mampu memprioritaskan pekerjaan dan tidak pernah meninggalkan kantor dengan sebab keperluan pribadi	F	0	11	62	27	100	Puas
		Rata-rata	0,00	0,22	1,86	1,08	3,16	
PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN								
12	Jenis pelayanan kesehatan yang tersedia di puskesmas sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan	F	2	5	72	21	100	Puas

NO	Pernyataan	F	STS	TS	S	SS	Jumlah	Kategori
PERSYARATAN								
		Rata-rata	0,02	0,10	2,16	0,84	3,12	
13	Puskesmas menyediakan berbagai jenis layanan medis yang lengkap dan bervariasi	F	0	18	59	23	100	Puas
		Rata-rata	0,00	0,36	1,77	0,92	3,05	
	KOMPETENSI PELAKSANA							
14	Tindakan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas sesuai dengan bidang keahlian paramedis	F	0	2	71	27	100	Puas
		Rata-rata	0,00	0,04	2,13	1,08	3,25	
15	Paramedis responsif dalam melayani pengguna layanan sesuai dengan bidang keahliannya	F	1	3	69	27	100	Puas
		Rata-rata	0,01	0,06	2,07	1,08	3,22	
16	Dalam memberikan pelayanan, paramedis tampak terampil, cermat, dan teliti.	F	1	4	68	27	100	Puas
		Rata-rata	0,01	0,08	2,04	1,08	3,21	
PERILAKU PELAKSANA								
17	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah	F	1	9	71	19	100	Puas
		Rata-rata	0,01	0,18	2,13	0,76	3,08	

NO	Pernyataan	F	STS	TS	S	SS	Jumlah	Kategori
PERSYARATAN								
18	Petugas pelayanan tidak membedakan status pengguna layanan dalam melayani	F	1	2	71	26	100	Puas
		Rata-rata	0,01	0,04	2,13	1,04	3,22	
PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN								
19	Tersedia kotak saran /pengaduan	F	1	11	75	13	100	Puas
		Rata-rata	0,01	0,22	2,25	0,52	3,00	
20	Umpan balik atas pengaduan, saran, dan masukan sesuai harapan	F	1	14	72	13	100	Puas
		Rata-rata	0,01	0,28	2,16	0,52	2,97	
21	Petugas sigap dalam penanganan pengaduan, saran, dan masukan pengguna layanan	F	2	16	72	10	100	Puas
		Rata-rata	0,02	0,32	2,16	0,40	2,90	
SARANA DAN PRASARANA								
22	Puskesmas menyediakan cukup tempat parkir bagi pengunjung dan pasien yang datang	F	10	40	42	8	100	Kurang Puas
		Rata-rata	0,10	0,80	1,26	0,32	2,48	
23	Toilet terjaga kebersihannya	F	1	6	81	12	100	Puas
		Rata-rata	0,01	0,12	2,43	0,48	3,04	

NO	Pernyataan	F	STS	TS	S	SS	Jumlah	Kategori
PERSYARATAN								
24	Puskesmas menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan memadai untuk pengguna layanan	F	0	5	81	14	100	Puas
		Rata-rata	0,00	0,10	2,43	0,56	3,09	
25	Alat medis dan peralatan kesehatan di puskesmas tersedia dan dalam kondisi baik	F	0	5	79	16	100	Puas
		Rata-rata	0,00	0,10	2,37	0,64	3,11	
Rata-rata keseluruhan							3,09	Puas

Sumber : Data Diolah, 2024

4. Surat Izin Penelitian

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Raya Jambi - Ma. Bulian KM 15 Mendalo Indah, Kode Pos 36361
laman : <https://feb.unja.ac.id>

Nomor : 4441/UN21.5/PT.01.04/2024
Hal : Surat Izin Penyebaran Kuesioner

18 Oktober 2024

Yth. Pimpinan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi
Jl. Slamet Riyadi No.2, Danau Sipin, Kec. Telanaipura, Kota Jambi,
Jambi 36121

Dengan hormat, sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir (skripsi) mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi atas:

Nama : Humaira Salsabilla. Mj
NIM : H0A120017
Program Studi : Manajemen Pemerintahan
Semester : 9 (Sembilan)
Dosen Pembimbing Skripsi : 1. Dra. Erida, M.Si .
2. Try Syeftiani, S.A.P., M.P.A.

Maka dengan ini dimohon kepada Bapak/Ibu berkenan memberikan data/informasi kepada mahasiswa yang bersangkutan guna penyelesaian tugas akhir (skripsi) dengan judul " Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi ".

Demikian disampaikan atas perhatian dan bantuannya diucapkan terimakasih.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Shofia Amin
NIP 196603011990032002



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan:

1. UU ITE No 11 tahun 2008 pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah"
2. Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)

5. Surat Balasan

Lampiran 5 Surat Balasan



PEMERINTAH DAERAH KOTA JAMBI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS PUTRI AYU



Jl. Slamet Riyadi No. 2 Kelurahan Legok Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi Kode Pos 36124
Email : pkp.putriayu@yahoo.com No. Telp. 0741-3066445

SURAT KETERANGAN

Nomor : KS.05/ 138 /S.Ket/PA/XI /2024

Yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Suaibatul Aslamiyah .SKM
Nip : 197411231997032004
Pangkat/Golongan : Penata TK I Gol.III/d
Jabatan : Kepala Tata Usaha Puskesmas Putri Ayu
Kota Jambi

Dengan ini menerangkan bahwa :

1. Nama : Humaira Salsabilla. MJ
NIM : H0A120017
Jurusan : D IV Manajemen Pemerintahan

Nama tersebut diatas memang benar telah melaksanakan Penelitian di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi terhitung Mulai Tanggal 18 s/d 28 November 2024, dengan mengambil Judul :

“Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Puskesmas Putri Ayu “

Demikianlah surat Keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagai Mestinya.

Jambi, 30 November 2024



Ana Puskesmas Putri Ayu
Kepala Tata Usaha
Kota Jambi

Suaibatul Aslamiyah..SKM
Penata TK.I
Nip.197411231997032004

6. Dokumentasi

Lampiran 6 Dokumentasi



23% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography

Top Sources

- 24%  Internet sources
- 18%  Publications
- 14%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

24% Internet sources
 18% Publications
 14% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	repository.uinjambi.ac.id	3%
2	Internet	journal.uny.ac.id	2%
3	Internet	eprints.uny.ac.id	2%
4	Internet	ejournal.upm.ac.id	<1%
5	Internet	ojs.iainbatusangkar.ac.id	<1%
6	Internet	jurnal.unived.ac.id	<1%
7	Student papers	Universitas Tidar	<1%
8	Internet	jurnalmadani.stiemadani.ac.id	<1%
9	Internet	setkab.go.id	<1%
10	Internet	media.neliti.com	<1%
11	Internet	repository.ub.ac.id	<1%

12	Internet	repository.unja.ac.id	<1%
13	Internet	repository.unived.ac.id	<1%
14	Internet	jurnal.ut.ac.id	<1%
15	Student papers	Universitas Jambi	<1%
16	Student papers	Universitas Diponegoro	<1%
17	Student papers	Universitas Pendidikan Indonesia	<1%
18	Internet	es.scribd.com	<1%
19	Internet	repository.unhas.ac.id	<1%
20	Publication	SIGIT INDRAWIJAYA, ARBET IRAWAN NASUTION. "ANALISIS KUALITAS PELAYANA...	<1%
21	Internet	repository.unisma.ac.id	<1%
22	Internet	repository.ar-raniry.ac.id	<1%
23	Internet	www.jiip.stkipyapisdompou.ac.id	<1%
24	Student papers	stie-pembangunan	<1%
25	Internet	jurnal.unigal.ac.id	<1%

26	Internet	repository.usd.ac.id	<1%
27	Internet	sakip.lumajangkab.go.id	<1%
28	Internet	cecepzulfa.blogspot.com	<1%
29	Student papers	Universitas Ibn Khaldun	<1%
30	Student papers	Universitas Pertamina	<1%
31	Internet	www.researchgate.net	<1%
32	Internet	docplayer.info	<1%
33	Internet	library.fisip-unmul.ac.id	<1%
34	Internet	repository.upstegal.ac.id	<1%
35	Internet	doku.pub	<1%
36	Internet	dpmptsp.temanggungkab.go.id	<1%
37	Internet	prin.or.id	<1%
38	Student papers	Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia II	<1%
39	Student papers	Universitas Bengkulu	<1%

40	Publication	Setria Dewi Sulastri, Reni Hariyanti, Silvia Mariana, Rahmah Rahmah. "Hubungan ...	<1%
41	Internet	journal.ikopin.ac.id	<1%
42	Internet	jurnal.unpad.ac.id	<1%
43	Internet	repository.stikes-yrsds.ac.id	<1%
44	Internet	ojs.unud.ac.id	<1%
45	Internet	www.neliti.com	<1%