

PENGARUH INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI UPTD PUSKESMAS KECAMATAN ONOHAZUMBA KABUPATEN NIAS SELATAN

by Waruwu Arwan

Submission date: 08-Mar-2024 12:19AM (UTC-0500)

Submission ID: 2314940884

File name: skripsi_Arwan_fix.docx (491.08K)

Word count: 11434

Character count: 77242

**PENGARUH INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI UPTD
PUSKESMAS KECAMATAN ONOHAZUMBA
KABUPATEN NIAS SELATAN**

SKRIPSI



Oleh:

ARWAN WARUWU

NIM: 2319066

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
2024**

**PENGARUH INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI UPTD
PUSKESMAS KECAMATAN ONOHAZUMBA
KABUPATEN NIAS SELATAN**

RANCANGAN SKRIPSI

Diajukan Kepada:
Universitas Nias
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi

Oleh:
ARWAN WARUWU
NIM: 2319066

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
2024**

PENDAHULUAN**1.1 Latar Belakang Masalah**

Kesehatan adalah hak dan investasi, semua warga Negara berhak atas kesehatannya karena dilindungi oleh konstitusi seperti yang tercantum dalam UUD 1945 Pasal 27 ayat kedua dimana setiap Warga Negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Dengan berpedoman pada UUD 1945 Pasal 27 maka dapat dijelaskan bahwa semua warga Negara tanpa kecuali mempunyai hak yang sama dalam penghidupan dan pekerjaan, penghidupan disini mengandung arti hak untuk memperoleh kebutuhan material seperti sandang, pangan dan papan yang layak dan juga kebutuhan material seperti kesehatan, kerohanian, dan lain-lain. Demikian juga halnya kesehatan dapat pula diartikan investasi karena kesehatan adalah modal dasar yang sangat diperlukan oleh segenap masyarakat untuk dapat beraktifitas sesuai dengan tugas dan kewajibannya masing-masing sehingga mampu menghasilkan sesuatu yang bermanfaat secara ekonomi.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1960 tentang Pokok-Pokok Kesehatan, kesehatan rakyat adalah salah satu komponen utama pertumbuhan dan kehidupan bangsa dan berperan besar dalam menyelesaikan revolusi nasional dan perkembangannya sebagai masyarakat sosialis di Indonesia. karena itu pemerintah harus mengoptimalkan sektor kesehatan, yaitu menyediakan pelayanan medis yang memadai dan mudah diakses oleh masyarakat luas.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan menjadi sesuatu yang tidak bisa di pisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparat pemerintah. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat, tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Indeks kepuasan masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara

kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Permenpan RB no 25, 2004). Menurut Permenpan RB no 14 tahun 2017 Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara statistik dan pemaparan atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 1, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik/umum). Senada dengan itu, Moenir (2015) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Penelitian tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik telah banyak dilakukan dan beberapa hasilnya menunjukkan ada unsur-unsur pelayanan yang belum baik dan perlu diperbaiki. Penelitian-penelitian itu dapat dijadikan acuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang ada. UPT Puskesmas Sungkai Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar Kalimantan Selatan mengadakan evaluasi berkala terhadap instansinya dengan melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang dipublikasikan dalam web-nya dengan judul “Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Sungkai 2008. Dari hasil keseluruhan 150 kuesioner yang ada, 147 kuesioner dapat terisi dengan baik, dan dapat diolah serta dianalisis lebih lanjut. Hasil pengukurannya menyebutkan bahwa secara umum kualitas pelayanan di Puskesmas Sungkai Kecamatan Simpang Empat di persepsikan oleh masyarakat pada posisi B dengan katagori “BAIK”, dengan angka Indeks 79, berada dalam interval 62,51 - 81,25.

Hal tersebut mungkin dikarenakan adanya Program Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis 24 Jam bagi seluruh warga masyarakat Kabupaten Banjar. Selain itu, mungkin juga karena Puskesmas Sungkai dengan fasilitas UGD yang buka selama 24 jam penuh dengan petugas paramedis bahkan medis yang siaga di tempat sehingga masyarakat dapat meminta pelayanan kesehatan dengan kapan saja. Masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tidak hanya berasal dari wilayah kerja Puskesmas, tetapi juga dari luar wilayah kerja Puskesmas disekitarnya bahkan dari luar Kabupaten. Unsur-unsur yang memiliki nilai rata-rata paling tinggi adalah kemudahan prosedur pelayanan yaitu 3,14. Dari angka ini dapat diambil kesimpulan bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Sungkai menurut masyarakat sangat mudah. Unsur ini harus dijaga dan dipertahankan kualitasnya. Unsur pelayanan yang memiliki nilai Indeks paling rendah adalah ketetapan jadwal Pelayanan, yaitu 2,84. Selain itu, terdapat 3 unsur lagi yang tingkat kepuasaannya di bawah rata-rata (3,00), yakni unsur kedisiplinan petugas pemberi pelayanan dengan nilai 2,87, unsur kesesuaian biaya dengan biaya yang ditetapkan dengan nilai 2,96, dan unsur kenyamanan di lingkungan pelayanan dengan nilai 2,91. Unsur-unsur tersebut perlu mendapatkan perhatian khusus dan diprioritaskan untuk ditingkatkan.

UPTD Puskesmas Onohazumba Kabupaten Nias Selatan merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan di kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan, yang letaknya sangat strategis karena mudah dijangkau oleh masyarakat. Pada tahun ini, Pemerintah Kabupaten Nias Selatan telah merencanakan peningkatan status UPTD Puskesmas Onohazumba Kabupaten Nias Selatan menjadi Puskesmas Rawat Inap. Dengan demikian, mengingat wilayah kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan belum memiliki Puskesmas Rawat Inap, maka sebelum menerima dan menjalankan beban tugas yang dimandatkan tersebut, UPTD puskesmas onohazumba kabupaten nias selatan sebaiknya dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan menjaga mutu atau kualitas pelayanannya. Tujuannya adalah agar kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang ada di UPTD Puskesmas Onohazumba Kabupaten Nias Selatan dapat terpenuhi, sehingga tercipta kepuasan masyarakat baik itu terhadap pelayanannya maupun UPTD Puskesmas Onohazumba Kabupaten Nias Selatan itu sendiri.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di UPTD Puskesmas Onohazumba adapun beberapa masalah yang ditemukan peneliti dimana masyarakat kurang puas akan pelayanan yang diberikan oleh pegawai UPTD Puskesmas Onohazumba, pegawai UPTD Onohazumba kurang ramah kepada masyarakat sehingga pasien atau masyarakat merasa segan dalam menyampaikan keluhan sakit yang diderita oleh Masyarakat, terutama di bagian loket pendaftaran. Kurangnya sarana dan Prasarana terutama di ruang tunggu dimana masyarakat yang berkunjung disana harus berdiri menunggu antrian karna kurang tempat duduk yang di sediakan. Pelayanan yang kurang maksimal, dimana pegawai Puskesmas UPTD Onohazumba sangat lambat dalam menangani pasien sehingga pasien menunggu lama dalam melakukan pengobatan.

Oleh karena persepsi diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Kecamatan Onohazumba kabupaten Nias Selatan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Menurut Sugiyono (2017), identifikasi masalah penelitian adalah langkah awal dalam penelitian yang melibatkan penentuan masalah atau permasalahan yang akan diinvestigasi. Identifikasi masalah penelitian ini bertujuan untuk menentukan topik penelitian yang akan diteliti secara lebih mendalam.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, diketahui banyak faktor yang mempengaruhi rendahnya Pelayanan Puskesmas Onohazumba kepada Masyarakat yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kurangnya Kualitas Pelayanan yang di berikan kepada Masyarakat oleh UPTD Puskesmas Kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan.
2. Kurangnya Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan.
3. Kurangnya sarana dan prasarana yang di sediakan oleh UPTD Puskesmas Kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan.
4. Kurangnya kedisiplinan waktu Jam masuk Kantor di UPTD Puskesmas Kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian adalah sesuatu hal yang sangat penting dalam mendekati pada pokok permasalahan yang akan dibahas. Hal ini supaya tidak terjadi kerancuan ataupun kesimpangsiuran dalam menginterpretasikan hasil penelitian. Ruang lingkup penelitian dimaksudkan sebagai penegasan mengenai batasan-batasan objek.

Menurut Sugiyono (2017) Batasan Masalah adalah Pembatasan atau pengukuran lingkup penelitian yang mencakup pemilihan objek, variable, waktu, dan tempat penelitian. Batasan ini membantu mengarahkan penelitian agar tetap focus dan terkendali.

Dalam Penelitian ini yang menjadi batasan masalah adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Onohazumba Kabupaten Nias Selatan.

1.4 Rumusan Masalah

Dari latar penelitian tersebut di atas, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di UPTD Puskesmas Kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan?

1.5 Tujuan Penelitian

Arikunto Suharsimi (2015) mengemukakan bahwa tujuan penelitian adalah menyusun langkah-langkah yang akan dilakukan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Dalam penelitian ini, yang menjadi tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di UPTD Puskesmas Kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan mengenai, dan dan ketrampilan dalam bidang penelitian, khususnya penelitian yang berkaitan dengan masalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Kecamatan Onohazumba kabupaten Nias Selatan.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada jenjang Strata Satu pada Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Sebagai bahan kajian dalam mengembangkan ilmu tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik .

3. Bagi Objek Penelitian

Sebagai masukan sekaligus bahan evaluasi dalam meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan.

4. Bagi Peneliti Lanjutan

Sebagai bahan referensi bagi peneliti lanjutan yang berkeinginan mengembangkan kajian tentang indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

2.1.1 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Kata *satisfaction* (kepuasan) menurut Tjiptono dan Chandra (2015) berasal dari bahasa Latin “satis” yang berarti cukup baik, memadai, dan “fatio” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Sedangkan menurut Supranto (2015), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Menurut Kotler dan Armstrong (2016), kepuasan pelanggan adalah tingkat di mana kinerja produk yang dirasakan relatif atau sesuai dengan harapan pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi harapan, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas.

Menurut Kotler dan Keller 2015 “Kepuasan konsumen adalah perasaan bahagia atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja atau produk yang bersangkutan dengan kinerja yang diharapkan”

Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Pelayanan Instansi Pemerintah disebutkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: “Data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran opini masyarakat secara kuantitatif dan kualitatif dalam memperoleh informasi publik. informasi, layanan dari penyedia layanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhan.”

Berdasarkan beberapa definisi dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah perasaan yang timbul sesuai dengan harapan mengenai kinerja yang diharapkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangatlah penting karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat.

Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil

pengukuran opini masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya.

²Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Lebih lanjut, dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah disebutkan, “Sasaran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat kinerja dicapai oleh unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.” (KEPMENPAN, 2017).

Sementara itu, dalam beberapa tahun terakhir, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terus diperbarui dengan berbagai latar belakang perubahan yang dapat dilihat sebagai berikut:

1. Keputusan MENPAN KEP/16/M.PAN/2/2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Layanan Instansi Pemerintah menjadi PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Alasan perubahan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Belum mengacu pada UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.
- b. Ruang lingkup UKM belum selaras dengan Komponen Standar Pelayanan.

Hasil perubahan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2004 dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan dengan metode dan teknik IKM yang disesuaikan dengan kebutuhan.

- b. Skor kepuasan masyarakat dalam angka kuantitatif dapat diubah ke dalam bentuk kualitatif (sangat baik, baik, kurang baik dan buruk).
2. PERMENPANRB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyedia Pelayanan Publik menjadi PERMENPANRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Publik. Dengan alasan perubahan sebagai berikut :
 - a. Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tidak mengatur teknis operasional pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.
 - b. Cara mengolah data survei belum ditentukan, jadi tidak ada keseragaman dalam hasil survey.
 - c. Penentuan jumlah sampel responden belum diatur
 - d. Hasil survei belum dipublikasikan.

Berdasarkan beberapa perubahan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Survei Kepuasan Masyarakat di atas, dapat disimpulkan bahwa upaya terus dilakukan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dengan hasil pengukuran yang optimal, terbuka, objektif dan efektif.

2.1.2 Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat

Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang diberikan. Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai indikator kepuasan masyarakat disusun guna mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh instansi. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat menyebutkan bahwa, Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat. Sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dapat menunjukkan nilai kepuasan masyarakat secara keseluruhan

Menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah “Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya”. Sedangkan bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Maksud dan tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan sebagai tolok ukur keberhasilan pelayanan dan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan instansi.

2.1.3 Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dari Unit Pelayanan Pemerintahan yang satu dengan yang lainnya disusun agar memberikan manfaat baik bagi masyarakat maupun bagi instansi pemerintah itu sendiri. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodic. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
3. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
4. Memacu persaingan positif, antarunit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

Berdasarkan penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat secara sederhana dapat digunakan sebagai alat untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan di sebuah instansi pemerintah. Berdasarkan tingkat kinerja penyelenggaraan tersebut dapat ditentukan berbagai kebijakan dalam hal pelayanan.

2.1.4 Unsur-Unsur Penilaian dalam Indeks Kepuasan Masyarakat

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Adanya penilaian atas pelayanan publik di instansi pemerintah tidak terlepas dari adanya unsur-unsur penilaian atau standar penilaian yang telah ditetapkan. Unsur penilaian ini dirumuskan atau ditetapkan supaya penilaian yang diberikan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan Kepastian jadwal

- elayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
12. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
 13. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan penjabaran mengenai unsur-unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat 14 unsur pokok yang digunakan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

2.1.5 Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Kepmen PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2004 ada 8 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat adalah Sebagai Berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan dan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik(pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai

dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat.

“Menurut AG. Subarsono (Agus Dwiyanto,2015: 141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat”.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang telah ditentukan.

Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Hal ini diciptakan bukan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama (Rasyid, 2016). Oleh karena itu, birokrasi publik wajib dan bertanggung jawab memberikan pelayanan yang baik dan professional

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi publik merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan publik selain sebagai abdi negara. Pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (warga negara) negara kesejahteraan. Menurut Lembaga Administrasi Negara (1998), pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah pada Pusat, Daerah, dan Badan Usaha Milik Negara/Daerah yang berupa barang dan/atau jasa dalam rangka upaya untuk mencapai tujuan. memenuhi kebutuhan masyarakat atau dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan masyarakat atau komunitas yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang telah ditentukan.

“Menurut Fandy Tjiptono (2017:180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas layanan mengukur seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017:65) berpendapat demikian Kualitas pelayanan merupakan perbandingan pelayanan yang dirasakan (perception), untuk menyediakan pelanggan dengan layanan berkualitas tinggi yang diharapkan pelanggan”.

“Menurut Kotler, klaim Etta Mamang Sangadji (2013:99). bahwa pelayanan atau kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan yang dinamis terkait dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melampaui harapan. Sedangkan Atep Adya Bratan (2003: 36) mencatat bahwa ketika berbicara tentang kualitas layanan, pengukuran bukanlah hal itu hanya menekan di sisi servis, tapi lebih bertekad dari pelayan karena mereka sangat menyukai pelayanannya”.

Berdasarkan teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas Layanan ini ditujukan untuk produk, layanan, orang, proses yang disediakan produsen untuk memenuhi harapan konsumen.

10

2.2.2 Karakteristik Pelayanan Publik

Pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, karenanya pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala dimensi kehidupan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Oleh karenanya, berbagai aktivitas pelayanan pada dasarnya memiliki karakteristik tertentu dan terbagi ke dalam beberapa jenis pelayanan. Karakteristik pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (2003) adalah sebagai berikut:

- a. memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya;
- b. memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang ingin dicapai;
- c. memiliki tujuan sosial;
- d. dituntut untuk akuntabel kepada publik
- e. memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan; dan
- f. seringkali menjadi sasaran isu politik.

Karakteristik pelayanan publik mencakup beberapa hal berikut:

1. Orientasi pada Kepuasan Pelanggan

Pelayanan publik harus berfokus pada memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau masyarakat. Tujuan utamanya adalah memberikan layanan yang memuaskan dan bermanfaat bagi penerima layanan.

2. Transparansi

Pelayanan publik harus dilakukan secara terbuka dan transparan. Informasi mengenai layanan, prosedur, dan kebijakan harus mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi juga berlaku dalam penggunaan dana publik.

3. Akuntabilitas

Lembaga atau individu yang bertanggung jawab atas penyediaan layanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan atas tindakan dan kebijakan mereka. Ini termasuk tindakan hukum jika terjadi ketidakpatuhan atau penyalahgunaan wewenang.

4. Partisipasi Masyarakat:

Pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan. Ini memungkinkan masyarakat memiliki suara dalam bagaimana pelayanan mereka disediakan dan dapat meningkatkan akurasi dalam memenuhi kebutuhan mereka.

5. Efisiensi

Pelayanan publik harus diselenggarakan dengan biaya yang efisien. Sumber daya publik, seperti anggaran dan personil, harus dikelola dengan bijak untuk mencapai hasil terbaik.

6. Keadilan

Pelayanan publik harus bersifat adil dan merata, tidak memihak kepada kelompok tertentu. Setiap warga negara harus memiliki akses yang sama terhadap pelayanan publik tanpa diskriminasi.

7. Kualitas

Pelayanan publik harus berkualitas tinggi. Ini mencakup aspek seperti kecepatan, akurasi, kehandalan, dan keamanan dalam penyediaan layanan.

8. Keterlibatan Pihak Swasta

Dalam beberapa kasus, pihak swasta dapat terlibat dalam penyediaan pelayanan publik, tetapi harus diatur dengan baik dan mematuhi standar yang sama terkait transparansi, akuntabilitas, dan kualitas.

9. Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan

Pelayanan publik harus secara teratur dievaluasi untuk memastikan bahwa mereka memenuhi tujuan mereka. Perbaikan berkelanjutan harus dilakukan berdasarkan umpan balik masyarakat dan data kinerja.

10. Hukum dan Etika

Pelayanan publik harus beroperasi dalam kerangka hukum yang berlaku dan harus mematuhi standar etika tinggi dalam semua tindakan dan keputusan mereka.

24

2.2.3 Jenis –Jenis Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

a. Pelayanan Barang Publik

1. Perolehan dan penyaluran manfaat publik oleh lembaga negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
2. Perolehan dan pemasaran barang publik dilakukan oleh pengusaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya diperoleh dari dana negara dan/atau dana daerah tersendiri.
3. Perolehan dan pemasaran barang publik tersebut, yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, atau dari badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya diperoleh dari kekayaan negara dan/atau daerah tersendiri. harta kekayaan, namun ketersediaannya menjadi

tanggung jawab negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

b. Pelayanan atas Jasa Publik

1. Penyelenggaraan pelayanan publik pada lembaga negara yang keuangannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
2. Pemberian pelayanan publik oleh pengusaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari dana negara dan/atau dana daerah tersendiri.
3. Penyelenggaraan pelayanan publik tersebut yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya diperoleh dari barang milik negara dan/atau barang milik daerah tertentu. Namun ketersediaannya merupakan tugas negara menurut peraturan perundang-undangan.

c. Pelayanan Administratif

1. Tindakan administratif yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan bagi terselenggaranya perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, harkat dan martabat manusia, serta harta benda.
2. Kegiatan administratif lembaga swadaya masyarakat diwajibkan oleh negara dan diatur dengan peraturan, yang berlangsung berdasarkan kontrak yang dibuat dengan penerima layanan.

Menurut Keputusan MENPAN No.63 tahun 2003, berdasarkan pola penyelenggaraan, pelayanan publik dikelompokkan menjadi beberapa jenis, yaitu:

a. Fungsional

Model pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, tugas dan wewenangnya.

b. terpusat

Model pelayanan publik hanya ditawarkan oleh penyedia layanan di bawah otorisasi penyedia layanan terkait lainnya.

c. terpadu

Pintu tunggal terintegrasi. Sebuah model layanan terintegrasi tunggal disimpan di satu tempat, yang berisi layanan berbeda yang tidak memiliki koneksi proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Tidak perlu menggabungkan jenis layanan yang dekat dengan masyarakat.

1. Pintu tunggal terintegrasi. Model layanan terintegrasi tunggal dipertahankan di satu tempat, yang mencakup berbagai layanan terkait proses yang ditawarkan melalui satu pintu.
2. Kelompok kerja. Penyedia layanan secara individu atau kelompok kerja ditugaskan pada lembaga penghasil layanan dan titik pemberian layanan tertentu.

2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan publik terhadap masyarakat mempunyai dampak yang signifikan terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat. Prinsip tata kelola pemerintahan yang baik adalah efisiensi penyelenggaraan Negara menurut Undang-Undang Pelayanan Publik, yaitu Undang-Undang Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009. Banyak faktor yang mempengaruhi pelayanan publik. Faktor-faktor tersebut antara lain, namun tidak terbatas pada, struktur organisasi, pegawai negeri sipil, dan sistem administrasi publik itu sendiri. Oleh karena itu, dijelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik adalah:

1. Faktor organisasi dan Struktur Organisasi

Komponen-komponen tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan publik suatu Negara. Komponen-komponen tersebut adalah kompleksitas, formalisasi atau sentralisasi, yang mempengaruhi mekanisme koordinasi formal dan pola interaksi organisasi. Kompleksitas merupakan bagian dari struktur organisasi yang menerapkan pembagian kerja dan tingkat status.

Komponen formalisasi merupakan komponen yang berkaitan dengan standar operasional prosedur (SOP) kegiatan (Sualang et al., 2020). Terakhir, komponen sentralisasi mengacu pada kewenangan dalam pengambilan keputusan.

Ketiga komponen tersebut di atas tentunya mempunyai dampak yang signifikan terhadap tingkat kualitas pelayanan publik. Untuk mendukung kualitas layanan yang baik dan kompeten, maka dewan harus memiliki pembagian kerja sesuai kebutuhan, SOP yang jelas untuk setiap layanan, dan desentralisasi yang bertanggung jawab untuk mencapai pengambilan keputusan yang lebih cepat, transparan, dan fleksibel

2. Faktor Aparat atau Pelayanan Publik

Pemerintah merupakan aparatur sipil negara yang wajib menjaga profesionalisme dalam praktik pengelolaan sumber daya manusia. Dalam hal ini, Undang-Undang No. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bertujuan untuk memajukan dan mewujudkan aparatur sipil negara yang jujur, profesional, tidak memihak dan bebas dari campur tangan politik, bebas dari korupsi, konspirasi dan nepotisme serta mampu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan memenuhi perannya sebagai Negara, unsur yang menular, persatuan dan kesatuan umat.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara diciptakan untuk menghasilkan Aparatur Sipil Negara atau ASN yang berkualitas, yang bersumber dari peran masyarakat sebagai sumber daya manusia untuk mengisi jabatan-jabatan administrasi publik yang sangat penting dan krusial dalam rangka pemberdayaan masyarakat yang baik.

Dengan pesatnya perkembangan teknologi, pemerintah dapat dengan mudah menerapkan proses SDM dengan lebih efektif dan efisien. Proses pengelolannya mulai dari pendataan pegawai, mutasi, partisipasi pegawai, hingga penggajian yang

menjadi hak ASN. Memiliki kualitas yang baik dalam penyelenggaraan ASN dapat menciptakan pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan baik pemerintah maupun negara. Oleh karena itu, pola pikir aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat harus memiliki tingkat keramahmatan yang tinggi.

3. Faktor Sistem Pelayanan Publik

Sistem yang terorganisir mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah kepada masyarakat. Sistem pelayanan publik yang baik menghindari pemerasan dan korupsi serta mempercepat pemberian layanan. Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah meningkat bila persyaratan pelayanan, tenggat waktu dan prosedurnya jelas. Selain itu, harga layanan yang transparan juga mengikuti.

Untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik, pemerintah saat ini berupaya menghadirkan pelayanan publik dalam satu atap. Sistem ini dapat mendukung pemberian layanan secara lebih jelas, sederhana dan transparan.

2.2.5 Manfaat Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2017) Kualitas pelayanan terutama dalam pelayanan kesehatan memiliki banyak manfaat penting, dan berikut adalah beberapa manfaat tersebut :

1. Peningkatan Kesehatan Pasien

Pelayanan kesehatan yang berkualitas membantu dalam diagnosis, pengobatan, dan perawatan pasien dengan efektif. Hal ini dapat mempercepat pemulihan pasien dan mengurangi risiko komplikasi yang tidak perlu.

2. Keselamatan Pasien

Kualitas pelayanan kesehatan juga mencakup aspek keselamatan pasien. Pelayanan yang aman mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan medis dan efek samping yang merugikan.

3. Kepuasan Pasien
4. Pasien yang menerima pelayanan kesehatan yang berkualitas lebih mungkin merasa puas dengan perawatan mereka. Kepuasan pasien dapat meningkatkan keterlibatan dalam perawatan mereka dan meningkatkan peluang pematuhan terhadap rekomendasi medis.
5. Penghematan Biaya
Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat mengurangi biaya jangka panjang dengan mencegah atau mengurangi komplikasi penyakit yang lebih serius. Hal ini dapat mengurangi beban finansial pada pasien, keluarga, dan sistem kesehatan.
6. Perbaikan Kinerja Sistem Kesehatan
Menurut para ahli, fokus pada kualitas pelayanan kesehatan membantu dalam peningkatan sistem kesehatan secara keseluruhan. Ini termasuk peningkatan dalam pengelolaan data medis, pengembangan protokol perawatan yang efektif, dan peningkatan dalam pelatihan staf medis.
7. Meningkatkan Kepercayaan Publik
Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan dan penyedia layanan kesehatan. Kepercayaan ini penting untuk menjaga dukungan masyarakat dan kerja sama dalam upaya menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat.
8. Pengembangan Penelitian Medis
Penelitian dan pengembangan medis sering kali melibatkan pengumpulan data dari pelayanan kesehatan. Data yang berkualitas tinggi dapat membantu para peneliti dalam mengidentifikasi tren dan pola yang dapat digunakan untuk meningkatkan pemahaman tentang penyakit dan pengobatan.
9. Standar Profesional yang Tinggi
Kualitas pelayanan kesehatan membantu menetapkan standar yang tinggi untuk praktik medis dan etika profesional. Ini mendorong penyedia layanan kesehatan untuk terus

meningkatkan kompetensi mereka dan menjalankan praktik yang aman dan efektif.

2.2.6 Dimensi Pelayanan Publik

Menurut Dzikra (2020) mengemukakan bahwa untuk menilai persepsi tentang kualitas pelayanan Publik, terdapat lima aspek yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Bukti fisik
mencakup elemen-elemen fisik yang dapat dilihat dan dirasakan, seperti lokasi, peralatan, personel, dan lingkungan informasi atau komunikasi.
2. Tanggung jawab
mencakup kesediaan untuk membantu karyawan dan memberikan layanan dengan responsif, serta kemampuan untuk menangani keluhan atau harapan konsumen.
3. Jaminan
berkaitan dengan kemampuan pemberi layanan untuk memberikan rasa aman terhadap bahaya, risiko, atau keraguan kepada konsumen. Ini meliputi pengetahuan, kesopanan, dan sikap positif dari karyawan yang terkait.
4. Empati
mencakup kemampuan untuk memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan konsumen, memfasilitasi komunikasi yang efektif, serta memahami kebutuhan individu.
5. Keandalan
berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan janji, dengan cepat, akurat, dan memuaskan.

2.3 Indikator Pelayanan Publik

Berdasarkan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdiri dari beberapa unsur, yaitu sebagai berikut:

1. Kondisi

Persyaratan merupakan persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengelola suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur, Mekanisme dan Prosedur merupakan prosedur standar pelayanan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan untuk setiap jenis layanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah biaya yang dibebankan kepada penerima layanan dalam memberikan dan/atau memperoleh layanan dari penyedia, yang besarnya ditentukan berdasarkan kesepakatan antara penyedia dan masyarakat.

5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan

Spesifikasi jenis layanan produk merupakan hasil dari layanan tersebut diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk jasa ini merupakan hasil dari setiap jenis spesifikasi melayani.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan lain sebagainya pengalaman.

2.4. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul penelitian	Hasil
1	Pilipus Fawan (2018)	Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Distrik Mare Selatan Kabupaten Maybrat	Hasil penelitian ini adalah lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan puskesmas distrik mare selatan

			<p>kabupaten maybret semuanya berada pada kategori baik (berkualitas) maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan puskesmas distrik mare selatan distrik mare selatan kabupaten maybret berkualitas.</p>
2	Yessy Gusti Eka Pratiwi (2018)	<p>Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien di puskesmas sering kecamatan medan tembung</p>	<p>Hasil dari penelitian ini yakni:</p> <ul style="list-style-type: none"> -berdasarkan uji F variabel bebas (keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variable terikat (kepuasan masyarakat sebagai pasien). -berdasarkan hasil uji-t yang mendominasi dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pasien adalah jaminan. -hasil pengujian secara parsial (uji-t) menunjukkan bahwa variabel keandalan dan jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien di puskesmas sering. -hasil pengujian secara parsial (uji-t) menunjukkan bahwa variabel daya tanggap, perhatian dan bukti fisik berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai

		5	pasien di puskesmas sering.
3	Ryan Adam Dinata (2019)	Pengaruh kualitas pelayanan public terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di puskesmas segiri samarinda	5 Hasil dari penelitian ini, yakni hasil analisis korelasi product moment terdapat hubungan antara variabel x yaitu kualitas pelayanan terhadap y yaitu kepuasan masyarakat sebesar 0,811 yang termasuk dalam kategori korelasi sangat kuat. Sehingga terdapat hubungan positif dan pengaruh secara signifikansi dari variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan masyarakat.
4	Ina Kartika Sari (2020)	Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien di puskesmas urug kecamatan kawalu kota tasikmalaya	5 Hasil dari penelitian ini, yakni kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien di puskesmas urug kotaa tasikmalaya sebesar 0,732 yang artinya 73% kepuasan pasien yang ada di puskesmas tersebut yang dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan secara simultan. Dari hasil penelitian diperoleh data bahwa dimensi variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien adalah dimensi jaminan (30,63%) dan pengaruh yang paling kecil adalah dimensi daya tanggap (6,54%).

2.4. Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2018: 60), kerangka berpikir adalah representasi konseptual yang menggambarkan hubungan antara teori dengan faktor-faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Dalam konteks ini, kerangka berpikir digunakan untuk menyusun sebuah sintesis atau model konseptual yang menjelaskan bagaimana teori-teori yang telah dikumpulkan berinteraksi satu sama lain.

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



Sumber: Olahan Peneliti, 2023

Dalam kerangka pemikiran diatas maka peneliti dapat mendeskripsikan dimana: Indeks kepuasan Masyarakat yang disebut dengan (X) mempengaruhi Pelayanan Publik yang di sebut dengan (Y).

2.5 Hipotesis Penelitian

Menurut Abdurahman (2017:81), dijelaskan bahwa hipotesis adalah jawaban awal terhadap permasalahan dalam penelitian, yang harus diuji melalui pengamatan empiris. Nazir (2015: 182) juga memberikan definisi hipotesis sebagai pernyataan sementara yang diterima sebagai kebenaran sementara saat fenomena telah diidentifikasi, dan berfungsi sebagai dasar dan panduan dalam proses verifikasi.

Dalam penelitian ini, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_a : Ada pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan.

H_o Tidak Ada pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Soekanto (2015: 102), mengatakan bahwa penelitian adalah kegiatan ilmiah yang berdasarkan pada suatu analisis dan konstruksi yang harus dilakukan dengan sistematis, metodologis dan konsisten yang bertujuan untuk mengungkapkan suatu kebenaran yang dibagi dalam 3 (tiga) jenis kegiatan, yaitu:

- a. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mempunyai sifat deskriptif, penelitian ini lebih cenderung menggunakan analisis. Dalam penelitian ini proses dan makna lebih banyak ditonjolkan dengan menggunakan landasan teori sebagai panduan untuk fokus pada penelitian berdasarkan fakta yang ada di lapangan.
- b. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang melakukan investigasi secara sistematis untuk meneliti sebuah fenomena dengan cara mengumpulkan data-data yang bisa diukur menggunakan ilmu statistik, matematika dan komputasi. Penelitian kuantitatif memiliki tujuan untuk mengembangkan teori hipotesis yang memiliki kaitan dengan fenomena-fenomena alam.
- c. Penelitian campuran adalah penelitian yang menggabungkan penelitian bentuk kuantitatif dan kualitatif. Penelitian campuran ini lebih kompleks dibandingkan penelitian-penelitian yang disebutkan di atas, karena pada penelitian ini tidak hanya mengumpulkan dan menganalisis data namun juga melibatkan fungsi-fungsi dari penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penggunaan dari kedua metode penelitian itu diharapkan bisa memberikan pemahaman yang lebih lengkap mengenai masalah penelitian yang diangkat.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang melakukan investigasi secara sistematis untuk meneliti sebuah fenomena dengan cara mengumpulkan data-data yang bisa diukur menggunakan ilmu statistik, matematika dan komputasi. Riset kuantitatif adalah riset yang didasarkan pada data kuantitatif yaitu berbentuk angka atau bilangan.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah konsep, sifat, atau segala aspek yang menjadi fokus dalam sebuah penelitian dan mengalami variasi antara objek dalam satu kelompok tertentu, dan dari perbedaan ini kemudian diambil kesimpulan. Variabel penelitian merujuk pada konsep yang memiliki nilai yang berfluktuasi atau mengalami variasi dalam nilai, situasi, kategori, atau kondisi tertentu. Konsep ini berfungsi sebagai definisi tentang apa yang akan diamati atau diselidiki dalam penelitian (Kadir, 2015). Menurut Sugiyono (2017:58), Variabel Penelitian mencakup berbagai hal yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk diinvestigasi guna mendapatkan informasi tentang aspek tersebut dan kemudian menghasilkan kesimpulan. Dalam konteks penelitian ini, terdapat variabel terikat (*dependent*) dan variabel bebas (*independent*).

3.2.1 Variabel *Independent* (X)

Dalam pendapat Sugiyono (2017:61), variabel *independent* (bebas) merupakan faktor yang memiliki pengaruh atau menyebabkan perubahan atau munculnya variabel *dependent* (terikat). Variabel *independent* yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

No	Variabel X	Defenisi Variabel	Indikator	Sumber
1.	Indeks Kepuasan Masyarakat	Persepsi masyarakat atas harapannya telah terpenuhi oleh penyedia jasa	1. Prosedur Pelayanan 2. Persyaratan pelayanan 3. Kejelasan petugas pelayanan 4. Kedisiplinan petugas pelayanan 5. Tanggungjawab 6. Kemampuan petugas pelayanan 7. Kecepatan	Berdasarkan Kepmen PAN Nomor: KEP/25/M. PAN/2004

			8. Keadilan	
--	--	--	-------------	--

3.2.2 Variabel Dependen (Y)

Sesuai dengan pendapat Sugiyono (2017:61), variabel *dependent* (terikat) adalah variabel yang terpengaruh atau menjadi hasil dari variabel bebas. Dalam konteks penelitian ini, variabel *dependent* yaitu:

No	Variabel Y	Defenisi Variabel	Indikator	Sumber
1.	Pelayanan Publik	Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang tepat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kondisi 2. Sistem 3. Waktu penyelesaian 4. Biaya 5. Spesifikasi produk jenis pelayanan 6. Kompetensi pelaksana 	<p>Berdasarkan PERMENPAN Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p>

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Nawawi (2013:141), mengemukakan bahwa: “populasi adalah keseluruhan objek yang dapat terdiri dari manusia, benda-benda, gejala-gejala, peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik dalam suatu penelitian”.

Oleh karena itu, yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 260 orang masyarakat Kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan.

3.3.2 Sampel

Arikunto (2017:91) berpendapat bahwa "proses pemilihan sampel harus dijalankan dengan cermat agar sampel tersebut dapat

benar-benar berfungsi sebagai contoh yang merepresentasikan situasi populasi secara akurat." Keselarasan dengan pernyataan ini, Sekaran (2011) menyatakan bahwa "sampel merupakan sebagian kecil dari populasi. Sampel terdiri dari sejumlah anggota yang dipilih dari keseluruhan populasi." Arikunto (2017:120) juga menjelaskan bahwa "total sampling adalah 20 % diambil dari jumlah populasi." Dalam penelitian ini, peneliti memilih Masyarakat yang berkunjung di UPTD Puskesmas Kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan yang berjumlah 52 Orang.

3.4 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif instrumennya adalah orang atau *human instrument*, yaitu peneliti itu sendiri. Peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna.

Menurut Arikunto (2017: 65), mengatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat dan fasilitas yang dipakai oleh peneliti dalam proses pengumpulan data untuk memudahkan pekerjaan dan hasilnya lebih baik, cermat, lengkap serta konsisten sehingga penelitian yang dilakukan lebih mudah diolah.

Dalam intrumen penelitian ini, peneliti melakukan pengedaran angket kepada responden dengan berisi pertanyaan yang didasari dengan indikator dengan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Kisi-Kisi Instrumen

Variabel	Indikator	No item soal
Indeks Kepuasan Masyarakat (X)	1. Prosedur Pelayanan	1
		2
		3
	2. Persyaratan Pelayanan	5
		6
		6
		7

	3. Kejelasan Petugas Pelayanan	8 9 10
	4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan	11 12 13
	5. Tanggungjawab Petugas Pelayanan	14 15 16
	6. Kemampuan	17 18
	7. Kecepatan Pelayanan	19 20
	8. Keandalan dan Mendapatkan Pelayanan	21 22
Pelayanan Publik (Y)	1. Kondisi	1 2
	2. Sistem	3 4
	3. Waktu Penyelesaian	5 6
	4. Biaya	7 8
	5. Kompetensi Pelaksanaan	9 10

Skala penilaian yang digunakan dalam instrumen penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likert. Menurut Riduwan (2014:12) menyatakan bahwa, “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial”.

Tabel 3.2
Skoring Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Netral	3
Tidak Puas	2
Sangat tidak Puas	1

Penggunaan model skala likert ini supaya responden memberikan respon terhadap pernyataan dengan memberikan salah satu jawaban dari 5 alternatif jawaban pada masing–masing pernyataan. Tiap–tiap respon diasosiasikan dengan suatu nilai dan nilai individual ditentukan dengan menjumlahkan nilai masing – masing pernyataan. Untuk nilai positif 5 sampai pada tingkat terendah dengan nilai 1.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Sumber data Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut :

1. Sumber data primer

Menurut Sugiyono (2020:193) data primer merupakan data utama adalah sumber data yang didapat secara langsung oleh pengumpul tanpa melalui perantara. Dalam hal ini peneliti mendapatkan data secara langsung baik secara individu maupun kelompok, lisan maupun tulis. Seperti observasi, pemberian amgket dan dokumentasi.

2. Sumber data sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Meskipun bukan data utama, data sekunder tidak dapat di abaikan karena data sekunder merupakan data pendukung yang berfungsi. Sumber data sekunder dalam

penelitian ini didapatkan dari berupa buku, jurnal, arsip, atau dokumen pribadi yang relevan dengan hasil penelitian.

3.6 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknis analisis korelasi yaitu korelasi bivariat dengan bantuan *SPSS for Windows* (IMB SPSS STATISTIK 26). Adapun tahap pelaksanaan analisis meliputi:

3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum instrumen penelitian digunakan untuk mengumpulkan data yang di lokasi penelitian terlebih dahulu diuji coba di lokasi lain untuk mendapatkan instrumen yang sah (valid) dan handal (reliabel) secara empiris. Lokasi pengujian validitas dan reliabilitas dilaksanakan di UPTD Puskesmas Kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan.

a. Uji Validitas

Dalam pengujian ini, uji validitas yang digunakan oleh peneliti adalah menyangkut butir soal item dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi antar skor suatu item (variabel x)

N= jumlah responden

X = nilai untuk setiap item variabel X

Y = nilai untuk seluruh item variabel Y

b. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto, (2013:180), dalam menghitung reliabilitas dengan teknik penelitian belah dua genap-ganjil penulis membuat pengelompokan nilai butir bernomor ganjil

sebagai belahan satu dan kelompok skor butir nomor genap sebagai belahan kedua dengan menggunakan rumus *Pearson*:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

r_{xy} = korelasi antar skor variabel x atau y

N = jumlah sampel

X = nilai item variabel x

Y = nilai variabel y

Kemudian hasil yang didapatkan melalui perhitungan rumus *product moment* dikonsultasikan ke dalam rumus *Spearman brown* berikutini:

$$r_{x,y} = \frac{2r^{1/2} \cdot 1/2}{(1 + r^{1/2} \cdot 1/2)}$$

Dimana.

r_{ii} = nilai reliabel

$r^{1/2}$ = nilai indeks

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan grafik normal plot. Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya (Ghozali, 2013). Adapun dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/ atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2013) menjelaskan bahwa uji ini bertujuan untuk menginvestigasi apakah terdapat korelasi yang signifikan antara variabel independen dalam model regresi. Dalam model regresi yang efektif, seharusnya tidak ada korelasi yang kuat antara variabel independen. Deteksi multikolinieritas dalam model regresi dapat dilakukan dengan melihat *tolerance value* atau *variance inflation factor* (VIF). Pendeteksian multikolinieritas dalam model ini memiliki beberapa langkah sebagai berikut:

- 1) Nilai R^2 yang sangat tinggi, namun terdapat variabel-variabel bebas individual yang tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- 2) Analisis matriks korelasi antara variabel bebas. Jika terdapat korelasi yang cukup tinggi ($>0,9$) antara variabel bebas, ini menunjukkan kemungkinan adanya multikolinieritas.
- 3) Melihat nilai VIF dan *Tolerance*. Jika nilai *Tolerance* $< 0,10$ dan $VIF > 10$, ini mengindikasikan adanya multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Heteroskedastisitas merupakan varians variabel dalam model tidak sama. Uji ini berguna untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan

asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residu untuk semua pengamatan pada model regresi.

Model regresi yang baik adalah yang terjadi homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi heterokedastisitas adalah dengan menggunakan uji koefisien korelasi Rank Spearman yang mengkorelasikan antara residu hasil regresi dengan semua variabel bebas. Bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0.05 maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas dan jika hasil korelasi lebih besar dari 0.05 maka persamaan regresi tersebut tidak mengandung heteroskedastisitas.

3.6.3 Uji Hipotesis

Setelah melakukan analisis regresi linear berganda, langkah berikutnya adalah melakukan Uji *Goodness of Fit* atau uji kelayakan model. Uji ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana fungsi regresi dari sampel dapat memprediksi nilai aktual. Secara statistik, Uji *Goodness of Fit* dapat dilakukan melalui penilaian koefisien determinasi, nilai statistik F, dan nilai statistik t. Menurut Ghazali (2011), hasil perhitungan statistik dianggap signifikan secara statistik jika nilai uji statistik berada dalam daerah kritis (di mana hipotesis nol ditolak). Sebaliknya, hasil perhitungan statistik dianggap tidak signifikan jika nilai uji statistik berada dalam daerah di mana hipotesis nol diterima.

a. Regresi Linear sederhana

Pada dasarnya, analisis regresi adalah metode yang digunakan untuk mengidentifikasi hubungan atau korelasi antara dua variabel, yaitu variabel X (variabel independen) dan variabel Y (variabel dependen). Dalam konteks penelitian ini, analisis regresi linier berganda dimanfaatkan untuk menentukan apakah terdapat dampak atau pengaruh dari Indeks Kepuasan Masyarakat (X) terhadap Pelayanan Publik (Y). Pola hubungan ini dijelaskan melalui suatu model

persamaan sebagai berikut (Santoso, 2017)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Y = Pelayanan Publik

a = konstanta dari persamaan regresi

X = Indeks Kepuasan Masyarakat

b = Koefisien regresi dari variabel Indeks Kepuasan Masyarakat

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui persentase koefisien determinasi guna mengetahui seberapa besar disumbangkan oleh derajat pengaruh variabel x terhadap y, maka penulis menggunakan pengukuran variabel x terhadap variabel y, dengan rumus berikut ini:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Ket.

r^2 : Nilai koefisien x dan y

100% : *Persent*

c. Uji T

Menurut Sugiyono (2018:223), mengemukakan bahwa Uji t merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Rancangan pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui korelasi dari kedua variabel yang diteliti. Uji t dilakukan untuk melihat pengaruh yang signifikan variabel-variabel bebas yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap variabel terikat Pelayanan Publik.

Untuk mengetahui kehandalan korelasi antara r_{xy} , yang diperoleh maka digunakan statistika t, yang disajikan sebagai berikut:

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah singkat UPTD Puskesmas Kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan

Puskesmas Onohazumba merupakan puskesmas yang terletak di kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan yang secara astronomis, Kabupaten Nias Selatan ini terletak antara 1o 4' 5" Lintang Utara - 0o 33' 25" Lintang Selatan dan antara 97o 25' 59"- 98o 48'29" Bujur Timur dan dilalui oleh garis ekuator atau garis khatulistiwa yang terletak pada garis lintang 00. Kondisi alam/topografi. Kabupaten Nias Selatan memiliki 35 Kecamatan dan kecamatan tersebut salah satunya Kecamatan Onohazumba. Sebagian besar kecamatan di Kabupaten Nias Selatan telah tersedia puskesmas dan puskesmas pembantu. Terlihat dari data fasilitas kesehatan tahun 2017, hanya terdapat 4 kecamatan yang masih belum ada puskesmas pembantu di wilayahnya. Keempat kecamatan tersebut adalah Kecamatan Simuk, Luahagundre Maniamolo, dan Boronadu.

Sarana kesehatan sangat diperlukan oleh masyarakat banyak untuk menunjang perbaikan kualitas hidup. Peningkatan sarana dan prasarana maupun pelayanan kesehatan kepada masyarakat terus diupayakan oleh pemerintah. Banyaknya fasilitas kesehatan tahun 2017 di Kabupaten Nias Selatan untuk Rumah Sakit meningkat menjadi 4 unit, Rumah Bersalin 36 unit, Puskesmas menurun dari tahun 2016 menjadi 61 unit, Posyandu meningkat menjadi 478 unit, Klinik meningkat menjadi 5 unit dan Poskesdes meningkat menjadi 64 unit. Sedangkan untuk polindes tidak terdapat di Kabupaten Nias Selatan. Untuk melayani masyarakat di bidang kesehatan, banyaknya tenaga pelayanan kesehatan yang ada di Kabupaten Nias Selatan terdiri dari Dokter sebanyak 29 orang, Perawat sebanyak 591 orang, dan Bidan sebanyak 469 orang serta farmasi sebanyak 9 orang.

2. Menyediakan Sumber Daya yang Profesional
3. Meningkatkan Peran serta Masyarakat dalam mendukung kegiatan Puskesmas
4. Pengelolaan manajemen Puskesmas secara Efisien dan Efektif.

4.1.4 Tugas dan Fungsi UPTD Puskesmas Kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan.

a. Kepala Puskesmas

tugas dan fungsinya yaitu :

1. Mengusahakan agar fungsi puskesmas dapat diselenggarakan dengan baik.
2. Membina karyawan/karyawati puskesmas dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.
3. Melakukan pengawasan melekat bagi seluruh pelaksanaan kegiatan/program.
4. Menyusun perencanaan kegiatan Puskesmas dengan dibantu oleh staf Puskesmas.
5. Memonitor dan mengevaluasi kegiatan Puskesmas.
6. Melaporkan hasil kegiatan program ke Dinas Kesehatan Kabupaten, baik berupa laporan rutin maupun khusus.
7. Membina petugas dalam meningkatkan mutu pelayanan.
8. Melakukan supervisi dalam pelaksanaan kegiatan di Puskesmas, Pustu, PKD, Puskesmasling, Posyandu dan di masyarakat.
9. Menerima konsultasi dari semua kegiatan Puskesmas.

b. ²³ Penanggungjawab UKM Esensial dan Keperawatan Kesehatan Masyarakat

Tugas Pokok : memelihara, mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Uraian tugas sebagai berikut :

1. Melakukan perencanaan kegiatan pelayanan promosi kesehatan dan UKS, kesehatan lingkungan, KIA-KB yang bersifat UKM, gizi yang bersifat UKM, pencegahan

dan pengendalian penyakit serta keperawatan dan kesehatan masyarakat.

2. Mengkomunikasikan tujuan dan tahapan pelaksanaan kegiatan dan penjadwalan kepada lintas program dan lintas sektor tertentu.
 3. Melaporkan pelaksanaan kegiatan lingkup UKM esensial dan keperawatan kesehatan masyarakat sebagaimana dimaksud pada huruf a kepada Kepala UPTD.
 4. Melakukan analisis/evaluasi terhadap capaian indicator/target kegiatan yang telah ditetapkan.
 5. Memberikan arahan dan dukungan bagi pelaksana pelayanan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, antara lain pembinaan, pendampingan, pertemuan maupun konsultasi dalam pelaksanaan kegiatan.
- c. Koordinator Penanggung Jawab Ukm Pengembangan tugas dan fungsi
1. Bertanggung jawab terhadap kegiatan pelayanan UKM di Puskesmas.
 2. Mempromosikan kebijakan dan sasaran mutu di seluruh unit pelayanan untuk meningkatkan kesadaran, motivasi dan keterlibatan karyawan.
 3. Mempromosikan pelaksanaan pelayanan rawat jalan Puskesmas melalui media elektronika maupun cetak.
 4. Menggali potensi dibidang kesehatan melalui kelompok masyarakat.
 5. Merencanakan melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan UKM di Puskesmas.
 6. Menerima konsultasi dari semua kegiatan Puskemas.
- d. penanggung jawab UKP Kefarmasian dan Laboratorium tugas dan fungsi
1. Mengkoordinasikan pelayanan pemeriksaan umum
 2. Mengkoordinasikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut
 3. Mengkoordinasikan pelayanan KIA-KB yang bersifat UKP

4. Mengkoordinasikan pelayanan gawat darurat
5. Mengkoordinasikan pelayanan gizi yang bersifat UKP
6. Mengkoordinasikan pelayanan persalinan
7. Mengkoordinasikan pelayanan rawat inap untuk puskesmas yang menyediakan pelayanan rawat inap
8. Mengkoordinasikan pelayanan kefarmasian
9. Mengkoordinasikan pelayanan laboratorium
10. Mengkoordinasikan pelayanan evaluasi dan penyuluhan laporan pelaksanaan tugas
11. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala puskesmas.

e. penanggung jawab jaringan pelayanan puskesmas dan jaringan fasyankes

Tugas dan fungsi

1. memberikan pelayanan kesehatan secara permanen dilokasi wilayah kerja puskesmas
2. memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat bergerak (mobile), untuk meningkatkan jangkauan dan mutu pelayanan bagi masyarakat di wilayah kerja puskesmas yang belum terjangkau oleh pelayanan dalam gedung puskesmas
3. Puskesmas dalam penyelenggaraan upaya kesehatan dapat melaksanakan rujukan
4. Rujukan sebagaimana dimaksud dilaksanakan sesuai system rujukan

f. Keperawatan

Tugas dan fungsi

Sebagai pemberi asuhan keperawatan, perawat membantu klien mendapatkan kembali kesehatannya melalui proses penyembuhan. Perawat memfokuskan asuhan pada kebutuhan kesehatan klien secara holistic, meliputi upaya untuk mengembalikan kesehatan emosi, spiritual dan sosial.

g. Bidan

Tugas dan fungsi

1. Melakukan pemeriksaan selama masa kehamilan, termasuk memantau kesehatan fisik dan psikis ibu hamil
2. Menyediakan layanan konsultasi tentang perencanaan keluarga berencana dan perawatan sebelum kehamilan
3. Memberi saran terkait konsumsi makanan, kegiatan olahraga, obat-obatan, dan kesehatan secara umum kepada ibu hamil
4. Membantu ibu hamil dalam merencanakan kelahiran
5. Memberikan pendampingan untuk menguatkan emosional dan mendukung proses persalinan ibu hamil
6. Memberikan pengetahuan yang cukup kepada para ibu mengenai kehamilan, kelahiran, dan perawatan bayi
7. Membimbing ibu hamil selama proses melahirkan bayi
8. Merujuk ibu hamil dengan masalah kesehatan atau komplikasi kehamilan ke dokter kandungan.

h. Dokter Umum

Tugas dan fungsi

Dokter umum adalah seorang dokter yang berfokus untuk menangani gejala dan penyakit pada pasien secara umum. Dokter ini juga dikenal sebagai dokter layanan tingkat pertama yang berperan dalam memberikan pencegahan, diagnosis, penanganan awal, dan rujukan ke dokter spesialis jika diperlukan.

i. Dokter Gigi

Tugas dan fungsi

Tugas utama dokter gigi adalah mencegah, mendiagnosis, dan mengobati berbagai masalah kesehatan mulut dan gigi. Sebagai bagian dari perannya, dokter gigi melakukan pemeriksaan rutin,

seperti pembersihan gigi, pengobatan penyakit gusi, dan perawatan gigi berlubang.

4.1.5 Data Responden

Jumlah populasi yang digunakan adalah pasien yang berkunjung pada UPTD Puskesmas Kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan yang berjumlah 260 orang sebagai populasi. Pengambilan sampel nya diambil 20 % dari jumlah popuasi. Jadi dalam penelitian ini berjumlah 52 orang jang dijadikan sebagai responden.

Tabel 4.1

Tabel Penyebaran Kuesioner

Jumlah Kuesioner yang disebar	Jumlah Kuesioner yang kembali	Presentasi Kuesioner yang kembali
52	52	100%

Sumber: Hasil penelitian, 2023

Berdasarkan hasil tabel 4.1 diatas, penyebaran 52 kuesioner yang dibagikan kepada responden kembali 100% atau jumlah 52 angket.

4.2 Analisis Hasil Penelitian

Pada bagian pengelolaan data hasil penelitian, sebelumnya dilakukan sembuva pengecekan daftar pertanyaan yang dimuat dalam angket ang telah disediakan danmemenuhi syarat sesuai dengan ketentuan pembuatan angket.

Setelah itu angket yang diedarkan kepada 52 orang responden harus kembali dengan utuh dan dalam keadaan baik serta terisi sesuai denganpetunjuk pada pengisian angket tersebut.

4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.2.1.1 Uji Validitas

Dalam penelitian ini, alat pengolahan data yang digunakan adalah Aplikasi SPSS26. Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana alat pengukur dapat mengukur variabel yang ingin diukur. Dalam konteks ini, dirancang beberapa pertanyaan yang dirasa sesuai untuk mengungkapkan variabel yang sedang diukur (Situmorang dan Lufty, 2015). Uji validitas

dilakukan dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, dan melibatkan 52 responden di luar sampel penelitian.

Dalam rangka mengukur validitas, nilai Korelasi Item-Total Koreksi dibandingkan dengan nilai r_{tabel} yang sebesar 0,273. Nilai perbandingan ini digunakan untuk memeriksa apakah nilai perhitungan (r_{hitung}) dari *Corrected Item- Total Correlation* lebih besar dari nilai r_{tabel} (0,273). Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,273, maka pertanyaan-pertanyaan pada angket dianggap valid.

Pengujian instrumen penelitian bertujuan untuk mengukur tingkat validitas dan reliabilitas dari angket sebelum dilakukan pengumpulan data. Hasil uji validitas variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (X)

Untuk menghitung validitas variabel supervisi kepala sekolah, peneliti mempersiapkan hasil item angket dengan tabel sebagai berikut

Tabel 4.2
Tabel Persiapan Validitas Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat (X)

No	Indeks Kepuasan Masyarakat										TOTAL
	(X)										
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
1	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	43
2	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	43
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
6	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	33
7	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	30
8	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	27
9	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	47
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
11	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48
12	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42
13	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	44
14	5	5	3	4	4	3	4	3	5	4	40
15	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	36
16	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	29
17	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	39
18	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	35
19	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
21	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
22	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	31
23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
25	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
26	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	47
27	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	46
31	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	30
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
33	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	26
34	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	23
35	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	25
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
37	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
38	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	24
39	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	27
40	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
41	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	22
42	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	25
43	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	28
44	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
45	3	2	4	4	2	2	3	2	3	3	28
46	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	27
47	4	2	3	3	2	2	3	2	3	2	26
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
49	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
50	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	45
51	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	47
52	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	45
r Hitng	0.87981861	0.87981861	0.87981861	0.87981861	0.87981861	0.87981861	0.87981861	0.87981861	0.87981861	0.87981861	0.87981861
r Tabel	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273
V/T	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V

Sumber: Diolah dari data primer angket (2024)

Dengan menggunakan rumus Korelasi korelasi *Pearson Product Moment*, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.3
Validasi Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat

No item Pertanyaan	Pearson Correlation	¹² r _{tabel}	Keterangan
1	0,875	0.273	Valid
2	0,892	0.273	Valid
3	0,774	0.273	Valid
4	0,856	0.273	Valid
5	0,906	0.273	Valid
6	0,884	0.273	Valid
7	0,881	0.273	Valid
8	0,894	0.273	Valid
9	0,849	0.273	Valid
10	0,924	0.273	Valid

Sumber: Diolah dari data primer angket (2024)

Berdasarkan Tabel 4.3, diketahui bahwa semua pernyataan yang digunakan dalam kuisioner untuk variabel Indeks Kepuasan Masyarakat dinyatakan valid, karena dari semua item pertanyaan mempunyai nilai *Pearson Correlation* (r_{hitung}) lebih besar dari r_{tabel} (0,273).

2. Pelayanan Publik

Untuk menghitung validitas variabel supervisi kepala sekolah, peneliti mempersiapkan hasil item angket dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4
Tabel Persiapan Validitas Variabel Pelayanan Publik
(Y)

No	Pelayanan Publik										TOTAL
	(Y)										
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	
1	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	39
2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	32
3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	39
4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	37
5	5	5	5	5	4	2	4	3	4	5	42
6	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	28
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
8	4	3	2	2	4	2	3	2	2	3	27
9	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	45
10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
11	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	44
12	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	47
13	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
14	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	33
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
16	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	25
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
19	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	32
20	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	33
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
23	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	30
24	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
25	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
26	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	44
27	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	46
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	5	3	3	4	5	5	3	3	4	4	39
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	30

31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	30
35	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	28
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	22
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	30
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	22
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	22
43	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	35
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
45	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	24
46	3	4	3	3	4	5	2	4	3	4	3	35
47	3	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	25
48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21
49	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	36
50	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	44
51	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
52	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
r Hitung	0.806523	0.806523	0.806523	0.806523	0.806523	0.806523	0.806523	0.806523	0.806523	0.806523	0.806523	0.806523
r Tabel	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273
V/T	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V

Sumber: Diolah dari data primer angket (2024)

Dengan menggunakan rumus Korelasi korelasi *Pearson Product Moment*. diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.5
Validasi Variabel Pelayanan Publik

No item Pertanyaan	Pearson Correlation	¹² r _{tabel}	Keterangan
1	0,795	0.273	Valid
2	0,829	0.273	Valid
3	0,819	0.273	Valid
4	0,919	0.273	Valid
5	0,893	0.273	Valid
6	0,830	0.273	Valid
7	0,920	0.273	Valid
8	0,877	0.273	Valid
9	0,564	0.273	Valid
10	0,668	0.273	Valid

Sumber: Diolah dari data primer angket (2024)

Berdasarkan Tabel 4.5, diketahui bahwa semua pernyataan yang digunakan dalam kuisioner untuk variabel Pelayanan Publik dinyatakan valid, karena dari semua item

pertanyaan mempunyai nilai *Pearson Correlation* (*r_{hitung}*) lebih besar dari *r_{tabel}* (0,273).

4.2.1.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan, uji reliabilitas dapat dilihat dari besarnya nilai *cronbach alpha* pada masing-masing variabel, *Cronbach Alpha* digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten variabel.

Suatu kuesioner dapat dikatakan *reliable* jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,06 atau 60%.

Uji Reliabilitas ini menggunakan aplikasi SPSS *statistic* 26. Berikut hasil Uji Reliabilitas.

Hasil pengujian reliabilitas instrumen termuat dalam Tabel 4.6:

Tabel 4.1.4.6
Uji Reliabilitas X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.961	10

Variabel X dikatakan *reliable* jika memiliki *cronbach alpha* > 0,06 dan berdasarkan tabel pengolahan SPSS diatas diperoleh nilai *cronbach alpha* sebesar 0,961. Sehingga, data kuesioner dinyatakan *reliable*.

Tabel 4.6
Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.941	10

Variabel Y dikatakan *reliable* jika memiliki *cronbach alpha* > 0,06 dan berdasarkan tabel pengolahan SPSS diatas diperoleh nilai *cronbach alpha* sebesar 0,941. Sehingga, data kuesioner dinyatakan *reliable*.

4.2.2 Uji Asumsi Klasik

4.2.2.1 Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, normalitas data diuji menggunakan perangkat lunak SPSS for Windows 26. Uji normalitas yang digunakan adalah uji *Kolmogorov-Smirnov*. Kriteria yang digunakan adalah signifikansi untuk uji dua sisi. Jika hasil perhitungannya lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Tabel 0.7
Uji Normalitas dengan uji *Kolmogorov Smirnov*
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		58
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	4.06233572
Most Extreme Differences	Absolute	0.082
	Positive	0.080
	Negative	-0.082
Test Statistic		0.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Dari tabel 4.7 diketahui nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 dimana dapat disimpulkan data penelitian ini berdistribusi normal dimana asumsi dan persyaratan normalitas dalam model regresi terpenuhi.

4.2.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas

(independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi, nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi karena $VIF = 1/tolerance$. Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan nilai VIF > 10.

Tabel 0.8
Uji Multikolonieritas

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			e	VIF
1	(Constant)	6.920	2.457		2.817	0.007		
	Indeks Kepuasan Masyarakat	0.771	0.068	0.835	11.377	0.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Hasil uji multikolinieritas pada Tabel 4.8, menunjukkan hasil perhitungan nilai *tolerance* kedua variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* > 0,1 yang artinya tidak ada korelasi antara variabel independent yang lebih dari 95%. Demikian juga dengan hasil perhitungan nilai VIF, dari kedua variabel independen yang diuji memiliki nilai VIF yang lebih <5, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antara variabel independent dalam model regresi.

4.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *Variance* dari *Residual* satu pengamatan ke pengamatan yanglain.

Metode yang dilakukan dengan menggunakan Uji glejser, uji glejser adalah meregresikan antara variabel bebas dimana apabila nilai $> 0,05$, maka variabel tersebut bebas heteroskedastisitas.

Tabel 0.9
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			e	VIF
1	(Constant)	2.848	1.580		1.803	0.077		
	Indeks Kepuasan Masyarakat	0.007	0.044	0.020	0.153	0.879	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Res2

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas dapat disimpulkan nilai sig. 0,879 lebih besar dari $> 0,05$ artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.2.3 Uji Analisis Regresi Berganda

Metode analisis regresi linier berganda digunakan untuk ada tidaknya pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat (X), terhadap Pelayanan Publik (Y)

Tabel 0.10
Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.920	2.457		2.817	0.007
	Indeks Kepuasan Masyarakat	0.771	0.068	0.835	11.377	0.000

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = 6,920 + 0,771X$$

Keterangan:

Y = Pelayanan Publik

X₁ = Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

1. Konstanta : 6,920 artinya tanpa variabel bebas maka Pelayanan Publik adalah sebesar 6,920.
2. Koefisien regresi 0,771 artinya bahwa jika Indeks Kepuasan Masyarakat semakin baik dengan asumsi variabel lain tetap maka mampu meningkatkan Pelayanan Publik.

4.2.4 Uji Hipotesis

4.2.4.1 Uji Koefisien Determinasi

Dalam penelitian ini menggunakan *adjusted R square*, dimana setiap tambahan satu variabel independen, maka R² pasti meningkat. Oleh karena itu banyak peneliti yang menganjurkan menggunakan *adjusted R square* pada saat mengevaluasi model regresi. Tidak seperti R², nilai *adjusted R²* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

Tabel 0.11
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.835 ^a	0.698	0.693	4.098

a. Predictors: (Constant), Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 4.11 diatas diperoleh hasil bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,698 hal ini berarti Variabel *Indeks Kepuasan Masyarakat* mampu menjelaskan Pelayanan Publik sebesar 0,720 dengan presentase sebesar 70% setelah disesuaikan terhadap

sampel dan variabel independen sedangkan sisanya 30% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

4.2.4.2 Uji T

Uji T pada dasarnya memperlihatkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara sendiri dalam menerangkan variasi variabel terikat, dalam hal ini apakah variabel Indeks Kepuasan Masyarakat Benar-benar berpengaruh terhadap variabel Pelayanan Publik.

Penelitian ini dilakukan dengan melihat *quick look* dan juga membandingkan nilai *statistic* T dengan titik kritis.

Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05), maka variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.
2. Apabila $T_{hitung} < T_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $> \alpha$ (0,05), maka variabel independen secara individual tidak mempengaruhi variabel dependen.
- 3.

Tabel 0.12
Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.920	2.457		2.817	0.007
	Indeks Kepuasan Masyarakat	0.771	0.068	0.835	11.377	0.000

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Berdasarkan tabel 4.12 diatas diperoleh hasil bahwa dari tabel diatas diperoleh T hitung sebesar 11,377 dan nilai *sig.* 0,001.

Dikarenakan T hitung > T tabel yakni $11,377 > 2,00172$ dan nilai

signifikan yakni $0,001 < 0,05$. Maka dapat dikatakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Publik.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada UPTD Puskesmas Kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan dapat dikemukakan bahwa:

1. Hasil dari perhitungan uji Validitas butir pernyataan angket variabel X Indeks Kepuasan Masyarakat di dapatkan hasil memenuhi syarat validasi yang dimana jumlah sampel 52 orang maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,273. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS26 maka di peroleh nilai r hitung di setiap butir pertanyaan lebih besar dari r tabel 0,273 maka dapat di simpulkan bahwa kuesioner variabel X indeks Kepuasan Masyarakat dinyatakan *valid*.
2. Hasil dari perhitungan uji Validitas butir pernyataan angket variabel Y Pelayanan Publik di dapatkan hasil memenuhi syarat validasi yang dimana jumlah sampel 52 orang maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,273. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS26 maka di peroleh nilai r hitung di setiap butir pertanyaan lebih besar dari r tabel 0,273 maka dapat di simpulkan bahwa kuesioner variabel Y Pelayanan Publik dinyatakan *valid*.
3. Hasil dari perhitungan Uji Reliabilitas variabel X mendapatkan nilai *Cronbach Alpha* 0,961 lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa variabel X reliable.
4. Hasil dari perhitungan Uji Reliabilitas variabel Y mendapatkan nilai *Cronbach Alpha* 0,941 lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Y reliable.
5. Hasil perhitungan Normalitas dengan menggunakan *Kolmogrov smirnov* memperoleh nilai sig. 0,200 > 0,05 dan dinyatakan Normal.
6. Hasil dari perhitungan Multikolinieritas bahwa Tolerance 1,000 lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF 1,000 < 10,0 maka dapat dinyatakan tidak

terjadi multikolinieritas.

7. Hasil dari perhitungan Heteroskedastisitas mendapatkan nilai signifikansi sebesar 0,879 lebih besar dari 0,05 maka dapat dinyatakan tidak terjadi Heteroskedastisitas.
8. Hasil Uji Koefisien Determinasi di dapat nilai R Square Sebesar 0,698 hal ini berarti bahwa variabel X terhadap Y sebesar 70% sedangkan sisanya sebesar 30% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian.
9. Hasil perhitungan Uji T bahwa dari t tabel diatas di peroleh t hitung sebesar 11.377 dan nilai sigifikansi 0,00. Dikarenakan T hitung > T tabel $11,377 > 2,00172$ dan nilai signifikansi yakni $0,000 < 0,05$ maka dapat di katakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa:

a. Hasil Uji Instrumen

1. Uji Validitas Data Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh hasil bahwa, jika nilai r hitung $>$ r tabel, maka item soal angket tersebut dinyatakan valid dengan jumlah sampel sebanyak 52 dan signifikan 2-tailed 0,05 maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,273. Dan Uji Validitas data Pelayanan Publik berdasarkan hasil penelitian r -hitung seluruh butir pertanyaan memiliki nilai lebih besar dari r -tabel sebesar 0,273 (r -hitung $>$ r -tabel) sehingga dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Variabel X dikatakan *reliable* diperoleh nilai *cronbach alpha* sebesar 0,961. Sehingga, data kuesioner dinyatakan *reliable*, dan Variabel Y dikatakan *reliable* diperoleh nilai *cronbach alpha* sebesar 0,941. Sehingga, data kuesioner dinyatakan *reliable*.

b. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas disimpulkan bahwa tabel tersebut menunjukkan nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* 0,200 $>$ 0,05 maka dengan demikian dapat dikatakan berdistribusi normal dan memenuhi Uji Normalitas.

2. Uji Multikolinieritas disimpulkan bahwa *tolerance* 1 artinya $>$ 0,1 dan *VIF* 1 artinya $<$ 10, dengan demikian persamaan model regresi tidak terjadi multikolinieritas yang artinya tidak ada korelasi diantara variabel-variabel bebas

3. Uji Heteroskedastisitas disimpulkan bahwa nilai sig. 0,879 lebih besar dari $>$ 0,05 artinya tidak terjadi heteroskedastisitas

c. Uji Hipotesis

1. Regresi Linear Sederhana disimpulkan bahwa diperoleh hasil koefisien *regresi* variabel Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 0,771 dengan konstanta sebesar 6,920.
2. Koefisien Determinasi disimpulkan bahwa nilai *Adjuster R Square* sebesar 0,698 hal ini berarti Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat mampu menjelaskan keputusan pembelian sebesar 0,698 dengan presentase sebesar 70% setelah disesuaikan terhadap sampel dan variabel independen sedangkan sisanya 30% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.
3. Uji T disimpulkan bahwa diperoleh hasil bahwa dari tabel diatas diperoleh T hitung sebesar 11,277 dan nilai *sig.* 0,001 dikarenakan T hitung > T tabel yakni $11,277 > 2,00172$ dan nilai *signifikan* yakni $0,001 < 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat berpengaruh positif dan *signifikan* terhadap Pelayanan Publik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penelitian menyadari masih belum sepenuhnya dalam menerapkan Indeks Kepuasan Masyarakat Untuk itu peneliti memberikan beberapa saran untuk pertimbangan sebagai penyempurnaan penelitian serupa dan selanjutnya.

4. Hendaknya UPTD Puskesmas Kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan agar melakukan evaluasi secara rutin terhadap indeks kepuasan masyarakat kepada layanan yang diberikan kepada masyarakat. Menggali umpan balik dari masyarakat akan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Dengan demikian, UPTD Puskesmas dapat terus melakukan perbaikan dan penyesuaian untuk meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman (2017). *Pengertian Hipotesis* Bandung: Alfabeta.
- AG. Subarsono (2015), *Defenisi Pelayanan Publik* Jakarta : PT Bumi Aksara
- Arikunto (2017) *Pengertian Instrumen Penelitian* CV Mandar Maju
- Arikunto (2017) *Pengukuran tingkat kepuasan : untuk menaikkan Pangsa Pasar,*
Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Bryson, John M., 2016, *Strategic Planning for Public and Non Profit Organizations, A Guide to Strengthening and Sustainin Organizational Achievement, Revised Edition,* Josey-Bass Publisher, San-Francisco.
- Dzikra. (2020). *Dimensi Pelayanan Publik*, Edisi Pertama BPFE, Jakarta .
- Fandy Tjiptono (2017) *Kualitas Pelayanan Publik* : Alfabeta
- Hardiyansyah. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media.
- Kemen PAN Nomor . KEP/25/M.PAN/2004 *tentang Indikator*
- KEMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 *Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat*
- Keputusan Mentri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *tentang UNsur-unsur pengukuran indeks kepuasan masyrakat*
- Kotler (2017). *Kualitas Pelayanan SPSS, And OFFSD* Andi, Yogyakarta.
- Kotler Dkk (2013) *Pengertian Pelayanan* Bandung: Alfabeta
- Kotler Dkk (2016), *Pengertian Kepuasan Pelanggan* Jakarta : Bumi Aksara.
- Nawawi (2013) *Pengertian Populasi Unpad*, Bandung.
- PEMENPAN Nomor 14 Than 2017 *tentang Indikator Pelayanan Publik*

⁶
Ratminto & Atik SW. 2015. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Soekanto (2015), *Jenis Penelitian* : Penerbit CAPS.S

⁴
Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV

Sugiyono (2018). *Pengertian Kerangka Berpikir* CV Mandar Maju

Sugiyono, (2017) *Pengertian Identifikasi Masalah* Jakarta : PT Bumi Aksara

Supranto (2015) *Pengertian Kepuasan* Jakarta : PT Bumi Aksara.

Surwono (2016) *Teknik Pengumpulan Data* Bandung: Alfabeta.

Tjiptono dan Chandra (2015) *Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat* Jakarta: MR- United Press

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1960 Tentang Pokok-Pokok Kesehatan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1992 Tentang Kesehatan

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

PENGARUH INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI UPTD PUSKESMAS KECAMATAN ONOHAZUMBA KABUPATEN NIAS SELATAN

ORIGINALITY REPORT

35%

SIMILARITY INDEX

37%

INTERNET SOURCES

14%

PUBLICATIONS

18%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

eprints.pancabudi.ac.id

Internet Source

6%

2

repository.radenfatah.ac.id

Internet Source

5%

3

j-innovative.org

Internet Source

3%

4

eprints.untirta.ac.id

Internet Source

3%

5

repository.unhas.ac.id

Internet Source

2%

6

id.scribd.com

Internet Source

2%

7

smarnation.pasia.id

Internet Source

2%

8

jurnal.pancabudi.ac.id

Internet Source

1%

repository.uinsu.ac.id

9	Internet Source	1 %
10	repository.unair.ac.id Internet Source	1 %
11	Submitted to University of North Georgia Student Paper	1 %
12	eprints.umm.ac.id Internet Source	1 %
13	eprints.undip.ac.id Internet Source	1 %
14	www.alodokter.com Internet Source	1 %
15	www.scribd.com Internet Source	1 %
16	Submitted to Universitas Putera Indonesia YPTK Padang Student Paper	1 %
17	www.gramedia.com Internet Source	1 %
18	repository.usu.ac.id Internet Source	1 %
19	Submitted to Universitas Negeri Padang Student Paper	1 %
20	jurnalp3k.com Internet Source	

1 %

21 theorymethod.blogspot.com
Internet Source

1 %

22 ejournal.insightpower.org
Internet Source

1 %

23 pdfcoffee.com
Internet Source

1 %

24 www.kajianpustaka.com
Internet Source

1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

PENGARUH INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI UPTD PUSKESMAS KECAMATAN ONOHAZUMBA KABUPATEN NIAS SELATAN

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66
