

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

by Waruwu Arwan

Submission date: 11-Mar-2024 10:15PM (UTC-0400)

Submission ID: 2318220290

File name: 3._skripsi_Arwan_turnitin.docx (476.77K)

Word count: 11641

Character count: 78817

**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

11
**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

Hak dan investasi dalam kesehatan adalah prinsip yang berlaku untuk semua penduduk negara ini. Semua warga memiliki hak terhadap kesehatan mereka, yang dijamin oleh konstitusi, sebagaimana tertera dalam Pasal 27 ayat kedua UUD 1945. Pasal tersebut menegaskan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pekerjaan dan penghidupan yang sesuai dengan martabat kemanusiaan. Berdasarkan UUD 1945 Pasal 27, dapat dijelaskan bahwa setiap warga negara, tanpa terkecuali, memiliki hak yang sama dalam hal penghidupan dan pekerjaan. Penghidupan di sini mencakup hak untuk memenuhi kebutuhan materi seperti sandang, pangan, dan tempat tinggal yang layak, serta kebutuhan non-materi seperti kesehatan dan rohaniyah. Pemeliharaan kesehatan juga dapat dianggap sebagai investasi karena kesehatan merupakan modal dasar yang esensial bagi seluruh masyarakat, memungkinkan mereka untuk menjalankan aktivitas sesuai dengan tugas dan kewajiban masing-masing, serta menghasilkan kontribusi yang bermanfaat secara ekonomi.

Berdasarkan UU Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1960 tentang Prinsip-Prinsip Kesehatan, kesehatan masyarakat dianggap sebagai elemen kunci untuk pertumbuhan dan kelangsungan hidup bangsa, serta memiliki peran signifikan dalam menyelesaikan revolusi nasional dan mengembangkan masyarakat sosialis di Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah diwajibkan untuk memaksimalkan sektor kesehatan dengan menyediakan layanan medis yang memadai dan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

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 aparatur 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). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017, Indeks Kepuasan Masyarakat merujuk pada kumpulan data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat. Data ini diperoleh melalui pengukuran statistik serta pemaparan hasil survei terhadap pandangan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh instansi penyelenggara layanan 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. Dalam ketentuan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Pelayanan tersebut mencakup barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Memberikan pelayanan merupakan peran esensial yang melekat pada figur aparatur sebagai pelayan negara dan pelayan masyarakat. Tugas ini telah secara jelas diamanatkan dalam pembukaan UUD 1945 pada alinea keempat, yang mencakup empat aspek pelayanan utama dari aparatur kepada masyarakat. Aspek-aspek tersebut mencakup perlindungan terhadap seluruh bangsa Indonesia dan seluruh keturunan Indonesia, kemajuan kesejahteraan umum, pengembangan kecerdasan kehidupan bangsa, serta pelaksanaan tata tertib dunia berdasarkan prinsip kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Dalam konteks pelayanan kepada masyarakat, dijelaskan bahwa pelayanan umum adalah prioritas untuk kepentingan bersama, mempermudah urusan publik, mempercepat penyelesaian masalah publik, dan memberikan

kepuasan kepada masyarakat umum. Sejalan dengan itu, Moenir (2015) menyatakan bahwa pelayanan publik merujuk pada kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan dasar pertimbangan faktor material, melibatkan sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.

Penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik telah dilakukan secara luas, dan beberapa hasil menunjukkan adanya aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Hasil-hasil penelitian tersebut dapat digunakan sebagai referensi untuk menilai mutu layanan publik yang diberikan. UPT Puskesmas Sungkai, yang berlokasi di Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan, secara rutin melakukan evaluasi terhadap kinerjanya dengan melakukan survei indeks kepuasan masyarakat. Hasil survei ini diunggah di situs webnya dengan judul "Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Sungkai 2008". Dari 150 kuesioner yang didistribusikan, 147 kuesioner terisi dengan baik dan dapat dianalisis lebih lanjut. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa secara keseluruhan, masyarakat menilai kualitas pelayanan di Puskesmas Sungkai Kecamatan Simpang Empat sebagai "BAIK" dengan indeks 79, berada dalam rentang 62,51 hingga 81,25.

Mungkin hal ini disebabkan oleh adanya Program Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis 24 Jam yang tersedia untuk semua penduduk Kabupaten Banjar. Selain itu, Puskesmas Sungkai menawarkan layanan Unit Gawat Darurat (UGD) yang buka 24 jam sehari, dilengkapi dengan tenaga paramedis dan bahkan tenaga medis yang siap sedia, memungkinkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan kapan pun diperlukan. Tidak hanya penduduk di sekitar wilayah Puskesmas, tapi juga warga dari luar wilayah, bahkan dari luar Kabupaten, datang untuk mendapatkan layanan kesehatan.

Faktor-faktor yang paling dinilai tinggi oleh masyarakat adalah kemudahan prosedur pelayanan, mencapai nilai 3,14. Dari nilai ini, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Sungkai dinilai sangat mudah oleh masyarakat. Penting untuk menjaga dan mempertahankan kualitas dalam aspek ini. Sementara itu, unsur pelayanan dengan nilai Indeks terendah adalah ketetapan jadwal pelayanan, yakni 2,84. Selain itu, terdapat

tiga aspek lainnya yang mendapatkan penilaian di bawah rata-rata (3,00), yaitu kedisiplinan petugas pemberi pelayanan (2,87), kesesuaian biaya dengan biaya yang ditetapkan (2,96), dan kenyamanan di lingkungan pelayanan (2,91). Aspek-aspek tersebut memerlukan perhatian khusus dan harus menjadi prioritas 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 bahwa wilayah Kecamatan Onohazumba di Kabupaten Nias Selatan belum dilengkapi dengan Puskesmas Rawat Inap, sebelum mengemban dan melaksanakan tanggung jawab yang diberikan, disarankan agar Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Onohazumba Kabupaten Nias Selatan dapat menyajikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dan menjaga standar atau kualitas layanannya. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Onohazumba Kabupaten Nias Selatan dapat terpenuhi, sehingga dapat tercipta kepuasan masyarakat terhadap layanan dan 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

Istilah kepuasan, menurut Tjiptono dan Chandra (2015), memiliki akar kata dari bahasa Latin "satis," yang merujuk pada kecukupan atau memadai, dan "fatio," yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan dapat diartikan sebagai usaha untuk memenuhi suatu hal atau membuat sesuatu menjadi memadai. Sementara menurut Supranto (2015), kepuasan merujuk pada tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Dalam pandangan Kotler dan Armstrong (2016), kepuasan pelanggan mencerminkan sejauh mana kinerja suatu produk dianggap sejalan atau sesuai dengan harapan pembeli. Apabila kinerja produk tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa kecewa. Sebaliknya, jika kinerja produk memenuhi harapan, pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja produk melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas.

Menurut Kotler dan Keller (2015), kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan kebahagiaan atau kekecewaan yang muncul setelah membandingkan kinerja atau produk tertentu dengan harapan yang dimiliki.

Dalam Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Nomor 14 Tahun 2017, disebutkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat dapat diartikan sebagai: "Data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui pengukuran opini masyarakat secara kuantitatif dan kualitatif terkait informasi publik, layanan dari penyedia layanan publik, dengan membandingkan harapan dan kebutuhan."

Berdasarkan beberapa pengertian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah sentimen yang muncul sejalan dengan ekspektasi terkait kinerja yang diharapkan, melibatkan pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap instansi publik memiliki signifikansi yang tinggi karena terkait erat dengan tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah kumpulan data dan informasi tentang sejauh mana kepuasan masyarakat, diukur melalui evaluasi pandangan masyarakat terhadap pelayanan publik, sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

Penting untuk secara terus-menerus mengevaluasi dan membandingkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah. Salah satu metode yang efektif untuk melakukan pengukuran tersebut adalah melalui pemanfaatan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Selanjutnya, dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 yang membahas Panduan Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dijelaskan bahwa "Target dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah mencapai tingkat kinerja yang diperoleh oleh unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat." (KEPMENPAN, 2017).

Pada beberapa tahun terakhir, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Panduan Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat telah mengalami pembaruan secara berkelanjutan, disertai dengan perubahan latar belakang yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Keputusan MENPAN KEP/16/M.PAN/2/2014 mengenai Panduan Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk Unit Layanan di Instansi Pemerintah telah direvisi menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Alasan di balik perubahan ini dapat dijelaskan sebagai berikut:
 - a. Tidak merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12

Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.

- b. Ruang lingkup Usaha Kecil Menengah (UKM) belum sejalan 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.

Dengan merujuk pada beberapa perubahan dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengenai Survei Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disarikan bahwa langkah-langkah terus diambil untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat guna mendapatkan hasil pengukuran yang optimal, transparan, objektif, dan efektif dalam pelayanan.

2.1.2 Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat

Seluruh aktivitas yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau instansi pada akhirnya akan mencerminkan nilai yang diberikan oleh pelanggan terkait kepuasan yang diperoleh. Indeks Kepuasan Masyarakat berfungsi sebagai petunjuk kepuasan masyarakat dan

dirancang untuk mengukur sejauh mana pelayanan instansi tersebut memuaskan masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat menjelaskan bahwa pedoman ini bertujuan menjadi panduan bagi Unit Pelayanan Pemerintah dalam merumuskan Indeks Kepuasan Masyarakat, sehingga hasilnya dapat mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 tahun 2004 mengenai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah "menilai secara berkala kinerja unit pelayanan sebagai dasar untuk merumuskan kebijakan guna meningkatkan mutu layanan publik." Sementara itu, dari perspektif masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat berfungsi sebagai gambaran tentang kinerja unit pelayanan yang bersangkutan. Dengan demikian, inti dan sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat dapat diartikan sebagai alat pengukur keberhasilan pelayanan dan memberikan gambaran tentang kinerja instansi dalam memberikan pelayanan.

2.1.3 Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat

Pembuatan Indeks Kepuasan Masyarakat dari berbagai Unit Pelayanan Pemerintahan bertujuan untuk memberikan keuntungan baik bagi masyarakat maupun instansi pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 mengenai Panduan Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, pengumpulan data secara berkala pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memiliki potensi 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

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat memiliki manfaat sebagai instrumen sederhana untuk menilai efisiensi pelayanan dalam sebuah lembaga pemerintah. Evaluasi kinerja penyelenggaraan ini dapat membantu merumuskan kebijakan yang beragam terkait pelayanan.

2.1.4 Unsur-Unsur Penilaian dalam Indeks Kepuasan Masyarakat

Dengan mempertimbangkan keragaman jenis pelayanan beserta sifat dan karakteristiknya, penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di unit pelayanan memerlukan panduan umum sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, dan Kabupaten/Kota. Hal ini bertujuan untuk menilai tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Penilaian terhadap pelayanan publik di instansi pemerintah tidak dapat dipisahkan dari adanya unsur-unsur penilaian atau standar penilaian yang telah ditetapkan. Unsur-unsur penilaian ini diformulasikan atau ditetapkan untuk memastikan keobjektifan dalam penilaian yang diberikan.

Menurut prinsip-prinsip pelayanan yang telah dijelaskan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Panduan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, prinsip ini telah diperluas menjadi 14 unsur yang dianggap relevan, valid, dan reliabel. Unsur-unsur ini dianggap sebagai minimum yang harus ada untuk menjadi dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut :

1. Pelayanan prosedur merujuk pada kemudahan langkah-langkah yang disediakan untuk masyarakat, dievaluasi dari segi kesederhanaan jalur pelayanan.
2. Ketentuan Pelayanan mencakup syarat-syarat teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk memperoleh layanan sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan.
3. Ketegasan petugas pelayanan merujuk pada ketersediaan dan kejelasan identitas petugas yang memberikan layanan, termasuk nama, jabatan, serta wewenang dan tanggung jawabnya.

4. Disiplin petugas pelayanan mencakup keseriusan petugas dalam memberikan layanan, terutama dalam mematuhi jadwal kerja sesuai dengan peraturan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan mengacu pada kejelasan mengenai kewenangan dan tanggung jawab petugas dalam melaksanakan serta menyelesaikan pelayanan.
6. Keterampilan petugas pelayanan merujuk pada tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Efisiensi pelayanan mencakup pencapaian target waktu penyelesaian layanan sesuai dengan batas yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.
8. Keadilan dalam menerima pelayanan mencakup penyelenggaraan layanan tanpa melakukan diskriminasi berdasarkan golongan atau status sosial masyarakat yang menjadi penerima layanan.
9. Etika dan kebaikan hati petugas mencakup tindakan dan perilaku mereka saat memberikan layanan kepada masyarakat dengan sopan, ramah, serta sikap saling menghargai dan menghormati.
10. Keterjangkauan biaya layanan merujuk pada kemampuan masyarakat untuk membayar sejumlah biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Keselarasan biaya layanan mencakup kepastian bahwa jumlah yang dibayarkan oleh masyarakat sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan. Kepastian jadwal layanan merujuk pada pelaksanaan waktu pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
12. Kondisi lingkungan yang nyaman mencakup kebersihan, kerapian, dan keteraturan sarana serta prasarana pelayanan, sehingga menciptakan rasa kenyamanan bagi mereka yang menerima layanan.
13. Keamanan layanan merujuk pada tingkat keamanan lingkungan di unit penyelenggara layanan atau sarana yang digunakan, sehingga masyarakat dapat merasa aman dari risiko-risiko yang mungkin timbul selama pelaksanaan pelayanan.

Dari penjelasan mengenai komponen-komponen penilaian dalam Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disarikan bahwa terdapat 14 elemen dasar yang digunakan dalam pembentukan indeks tersebut.

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 profesional

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi publik merupakan wujud dari fungsi aparaturnegara sebagai pelayan publik

selain sebagai abdi negara. Pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (warga negara) negara kesejahteraan. Menurut definisi Lembaga Administrasi Negara tahun 1998, pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai segala tindakan pelayanan publik yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah di tingkat Pusat, Daerah, serta Badan Usaha Milik Negara/Daerah, yang melibatkan penyediaan barang dan/atau jasa sebagai bagian dari upaya 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.

2.2.2 Karakteristik Pelayanan Publik

Pelayanan adalah elemen tak terpisahkan dari kehidupan manusia; oleh karena itu, keberadaan pelayanan sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan. Pelayanan publik merujuk pada segala bentuk kegiatan pelayanan yang dijalankan oleh penyelenggara layanan

publik sebagai inisiatif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Karena itu, berbagai kegiatan pelayanan pada dasarnya memperlihatkan sifat-sifat khusus dan dapat dikategorikan ke dalam berbagai jenis layanan. Menurut Lembaga Administrasi Negara (2003), karakteristik dari pelayanan publik melibatkan aspek-aspek 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.

2.2.3 Jenis –Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik, pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yakni:

a. Pelayanan Barang Publik

1. Penerimaan dan distribusi manfaat publik oleh institusi pemerintah, dengan sebagian atau seluruh dana berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara maupun anggaran pendapatan dan belanja daerah.
2. Perolehan dan pemasaran barang publik dilaksanakan oleh pelaku usaha yang pendanaannya berasal sebagian atau keseluruhan dari dana pemerintah maupun dana daerah sendiri.
3. Perolehan dan pemasaran barang publik tersebut, yang dana pendanaannya tidak berasal dari anggaran pendapatan negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, atau dari entitas usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya diperoleh dari kekayaan negara dan/atau daerah sendiri. Meskipun merupakan kekayaan, ketersediaannya tetap 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

Memberikan layanan publik kepada masyarakat memiliki pengaruh yang penting terhadap tingkat kesejahteraan mereka. Prinsip tata kelola pemerintahan yang efisien diatur dalam 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 Stuktur Organisasi

Elemen-elemen tersebut memiliki dampak terhadap mutu pelayanan publik di suatu negara. Elemen-elemen tersebut melibatkan faktor kompleksitas, formalitas atau sentralisasi, yang memengaruhi struktur koordinasi resmi dan dinamika interaksi antarorganisasi. Kompleksitas merupakan aspek dari struktur organisasi yang melibatkan pembagian tugas dan tingkat status. Bagian formalitas mencakup standar operasional prosedur (SOP) untuk kegiatan tertentu (Sualang et al., 2020). Terakhir, unsur sentralisasi merujuk pada sejauh mana kewenangan dalam pengambilan keputusan terpusat.

Tiga elemen di atas tentu memiliki pengaruh yang penting terhadap kualitas pelayanan publik. Untuk memastikan penyediaan layanan yang unggul dan efektif, dewan perlu mengatur pembagian tugas yang sesuai dengan kebutuhan, memiliki SOP yang terdefinisi dengan jelas untuk setiap layanan, serta menerapkan desentralisasi yang bertanggung jawab untuk memastikan proses pengambilan keputusan yang lebih cepat, transparan, dan fleksibel.

2. Faktor Aparat atau Pelayanan Publik

Pemerintah merupakan bagian dari aparatur sipil negara yang diwajibkan untuk mempertahankan tingkat profesionalisme dalam manajemen sumber daya manusia. Dalam konteks ini,

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bertujuan untuk memajukan dan menghasilkan aparatur sipil negara yang bersifat jujur, profesional, tidak berpihak, bebas dari intervensi politik, bebas dari praktik korupsi, konspirasi, dan nepotisme, serta mampu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan menjalankan peranannya sebagai penyelenggara negara, elemen yang memberikan contoh, serta penyatuan dan kesatuan umat.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dirancang dengan tujuan menciptakan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang unggul, yang berasal dari peran masyarakat sebagai sumber daya manusia untuk mengisi posisi-posisi administrasi publik yang memiliki peran sentral dan strategis dalam upaya pemberdayaan masyarakat yang efektif.

Dengan kemajuan teknologi yang pesat, pemerintah dapat mengimplementasikan proses Sumber Daya Manusia (SDM) secara lebih efektif dan efisien. Pengelolaan tersebut mencakup berbagai aspek, mulai dari pencatatan data pegawai, mutasi, partisipasi pegawai, hingga penggajian yang merupakan hak ASN. Meningkatkan kualitas dalam administrasi ASN dapat menciptakan pelayanan publik yang optimal dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan oleh pemerintah dan negara. Oleh karena itu, mentalitas pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu memiliki tingkat keramahan yang tinggi.

3. Faktor Sistem Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat dipengaruhi oleh sistem yang terstruktur. Sistem pelayanan publik yang efisien dapat mengurangi risiko pemerasan dan korupsi, serta mempercepat proses pemberian layanan. Tingkat kepercayaan masyarakat

terhadap pelayanan pemerintah akan meningkat apabila persyaratan layanan, batas waktu, dan prosedurnya jelas. Transparansi harga layanan juga menjadi aspek penting yang harus diikuti.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, pemerintah saat ini berusaha menyatukan layanan publik di bawah satu atap. Pendekatan ini bertujuan untuk memfasilitasi pemberian layanan dengan lebih terstruktur, mudah dimengerti, 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 Dzakra (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 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 yang mengatur panduan penyusunan survei kepuasan masyarakat pada unit penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat beberapa elemen, yakni sebagai berikut:

1. **Kondisi**
Persyaratan merujuk pada kriteria yang harus dipenuhi dalam mengelola suatu jenis layanan, termasuk persyaratan baik dari segi teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**
Prosedur, mekanisme, dan tata cara mencakup prosedur standar untuk pemberi dan penerima layanan, termasuk proses pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merujuk pada periode yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan pada setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah jumlah biaya yang dikenakan kepada penerima layanan ketika memberikan atau menerima layanan dari penyedia, dan nilai tersebut ditentukan melalui kesepakatan antara penyedia dan masyarakat.

5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan

Spesifikasi produk layanan mengacu pada hasil layanan yang disediakan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk jasa ini merupakan hasil dari berbagai spesifikasi pelayanan yang diberikan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan pelaksana merujuk pada kualifikasi yang harus dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas, mencakup aspek pengetahuan, keahlian, keterampilan, serta pengalaman dan elemen lainnya.

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	Temuan dari studi ini mencakup lima aspek dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengevaluasi mutu layanan kesehatan di puskesmas Distrik Mare Selatan, Kabupaten Maybret. Seluruhnya dinilai dalam kategori yang baik (berkualitas). Oleh karena itu, dapat disarikan bahwa pelayanan

			<p>kesehatan di puskesmas Distrik Mare Selatan, Kabupaten Maybret dapat dianggap memiliki kualitas yang baik.</p>
2	Yessy Gusti Eka Pratiwi (2018)	<p>Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien di puskesmas sering kecamatan medan tembung</p>	<p>Temuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berdasarkan uji F pada variabel bebas (keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik), secara kolektif memiliki dampak signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat sebagai pasien). - Berdasarkan hasil uji-t, variabel yang dominan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pasien adalah jaminan. - Hasil uji-t secara parsial menunjukkan bahwa variabel keandalan dan jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien di Puskesmas Sering. - Hasil uji-t secara parsial juga menunjukkan bahwa variabel daya tanggap, perhatian, dan bukti fisik memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien di Puskesmas Sering.

3	Ryan Adam Dinata (2019)	<p>Pengaruh kualitas pelayanan public terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di puskesmas segiri samarinda</p>	<p>Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa melalui analisis korelasi product moment, ditemukan korelasi yang sangat kuat sebesar 0,811 antara variabel x (kualitas pelayanan) dan variabel y (kepuasan masyarakat). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan masyarakat.</p>
4	Ina Kartika Sari (2020)	<p>Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien di puskesmas urug kecamatan kawalu kota tasikmalaya</p>	<p>Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya sebesar 0,732, yang berarti 73% tingkat kepuasan pasien di puskesmas tersebut dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama. Berdasarkan data penelitian, dimensi jaminan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien, yakni sebesar 30,63%, sementara dimensi daya tanggap memiliki pengaruh paling rendah, yaitu sebesar 6,54%.</p>

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 pelayanan	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.	1. Kondisi 2. Sistem 3. Waktu penyelesaian 4. Biaya 5. Spesifikasi produk jenis pelayanan 6. Kompetensi pelaksana	Berdasarkan PERMENPAN Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

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, instrumen yang digunakan adalah instrumen manusia, yang dalam hal ini adalah peneliti sendiri. Peneliti diharapkan memiliki pengetahuan teoritis dan wawasan yang mendalam agar dapat mengajukan pertanyaan yang relevan, menganalisis data, menggambarkan, dan menyusun situasi sosial yang diteliti menjadi lebih terperinci dan bermakna.

Arikunto (2017: 65) menyatakan bahwa instrumen penelitian merujuk pada alat dan sarana yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data. Instrumen ini bertujuan untuk mempermudah proses kerja peneliti dan menghasilkan data yang lebih baik, akurat, lengkap, dan konsisten. Dengan demikian, hasil penelitian dapat lebih mudah diolah.

Dalam instrumen 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

		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.

¹ 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

¹⁸ Menurut Arikunto, (2013:180), dalam menghitung reliabilitas dengan teknik penelitian belah dua genap-ganjil ¹⁸ 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 menilai apakah data dalam model regresi, variabel pengganggu, atau residual menunjukkan distribusi yang normal. Pengujian distribusi normal suatu data dapat dilakukan dengan melihat grafik normal plot. Deteksi normalitas dapat dilakukan dengan mengevaluasi penyebaran titik pada sumbu diagonal grafik atau melihat histogram dari residualnya, sesuai dengan penjelasan Ghozali

(2015). Dasar pengambilan keputusan pada pengujian ini adalah 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 (2015) 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 menunjukkan homoskedastisitas dan tidak menunjukkan heteroskedastisitas. Salah satu metode untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah menggunakan uji koefisien korelasi Rank Spearman, yang menghubungkan residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Jika signifikansi hasil korelasi kurang dari 0,05, maka model regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika signifikansi hasil korelasi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model 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 Ghozali (2015), 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:

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

Keterangan:

t = hitung

r = nilai korelasi *produc moment*

dk = derajat kebebasan (dk) atau *degree of freedom*

n = banyaknya sampel

2 = bilangan konstan

1 = bilangan konstan

Dengan $dk = n - 2$, $\alpha = 5\%$ dengan keputusan.

Bilat_{hitung} > t_{tabel} (n-k-2), maka Ho ditolak

Bilat_{hitung} < t_{tabel} (n-k-2), maka Ha ditolak

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Jl. Desa Hiliweto Kecamatan Onohazumba, pada UPTD Puskesmas Kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan.

b. Jadwal Penelitian

Tabel 3.3
Jadwal penelitian

	KEGIATAN	BULAN													
		April-September				Oktober-Januari			Februari-Maret						
		I	II	III	IV	I	II	III	I	II	III	IV			
1.	Penyusunan Proposal	■	■												
2.	Pengajuan Proposal		■	■	■										
3.	Seminar Proposal				■										
4.	Revisi Proposal					■									
5.	Pengambilan data awal						■								
6.	Konsultasi dengan Dosen Pembimbing							■	■						
7.	Pengambilan data lanjutan								■	■					
8.	Penulisan naskah Skripsi							■	■	■	■				

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 10 4' 5" Lintang Utara - 00 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 Puskemas.

b. 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 indikator/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	⁹ 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 (Y)										TOTAL
	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	4	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	⁹ 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).

3 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.

3 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.

1 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 seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara sendiri dalam menerangkan varoasi variabel terikat, dalam hal ini apakah variabel Indeks Kepuasan Masyarakat Benar-benar berpengaruh terhadap variabel Pelayanan Publik.

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

Sebagi dasar pengambilan keputusan dapat diginakan 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 table, maka item soal angket tersebut dinyatakan valid dengan jumlah sample 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 -table sebesar 0,273 (r -hitung $>$ r -table) 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 kolerasi diantara variabel-variabel bebas

3. Uji Heterokedastisitas 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.

⁵ 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.

⁵ 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 masyarakat*

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*

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

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

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

20%

SIMILARITY INDEX

22%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	j-innovative.org Internet Source	4%
2	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	2%
3	repository.uinsu.ac.id Internet Source	1%
4	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%
5	docobook.com Internet Source	1%
6	repository.unhas.ac.id Internet Source	1%
7	docplayer.info Internet Source	1%
8	Submitted to Universitas Terbuka Student Paper	1%

eprints.umm.ac.id

9	Internet Source	1 %
10	smartnation.pasia.id Internet Source	1 %
11	repository.unived.ac.id Internet Source	1 %
12	repositori.uma.ac.id Internet Source	1 %
13	www.alodokter.com Internet Source	1 %
14	Submitted to Universitas Putera Indonesia YPTK Padang Student Paper	1 %
15	123dok.com Internet Source	1 %
16	www.gramedia.com Internet Source	1 %
17	Submitted to Universitas Negeri Padang Student Paper	1 %
18	ejournal.insightpower.org Internet Source	1 %
19	marthinchandra.blogspot.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

PAGE 67
