**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS TANJUNG BINTANG**

**Oleh**

**NAYLA NABILLA CANTIKA (2416041133)**

**MK Metode Penelitian Administrasi Publik**

**Pada**

**Jurusan Ilmu Adminnistrasi Negara**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**

****

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2025**

**BAB III METODE PENELITIAN**

**3.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2016), metode kuantitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat melalui pengumpulan serta analisis data berbentuk angka. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjung Bintang berdasarkan indikator yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pemilihan metode ini didasarkan pada pertimbangan bahwa penelitian kuantitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik secara terukur dan terstandardisasi. Instrumen utama yang digunakan berupa skala Likert, karena skala ini efektif dalam mengukur tingkat sikap, opini, serta persepsi responden terhadap fenomena sosial tertentu (Laksana, 2019). Dengan demikian, pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris yang representatif mengenai kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Tanjung Bintang.

**3.2 Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan penjabaran konseptual variabel penelitian menjadi indikator yang dapat diamati dan diukur secara kuantitatif. Dalam penelitian ini, variabel utama yang diteliti adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, yang dioperasionalkan ke dalam sembilan indikator sebagaimana diatur dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017.

Tabel berikut menunjukkan definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian:

| **No** | **Variabel** | **Sub Variabel** | **Indikator** | **Skala Likert** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Kepuasan Masyarakat (Y) | Persyaratan Pelayanan | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan | 1 = Tidak sesuai, 2 = Kurang sesuai, 3 = Sesuai, 4 = Sangat sesuai |
| 2 |  | Prosedur Pelayanan | Kemudahan prosedur pelayanan | 1 = Tidak mudah, 2 = Kurang mudah, 3 = Mudah, 4 = Sangat mudah |
| 3 |  | Waktu Penyelesaian | Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | 1 = Tidak cepat, 2 = Kurang cepat, 3 = Cepat, 4 = Sangat cepat |
| 4 |  | Biaya/Tarif | Kewajaran biaya/tarif pelayanan | 1 = Tidak wajar, 2 = Kurang wajar, 3 = Wajar, 4 = Sangat wajar |
| 5 |  | Produk Spesifikasi Pelayanan | Kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan | 1 = Tidak sesuai, 2 = Kurang sesuai, 3 = Sesuai, 4 = Sangat sesuai |
| 6 |  | Kompetensi Pelaksana | Kemampuan petugas dalam pelayanan | 1 = Tidak kompeten, 2 = Kurang kompeten, 3 = Kompeten, 4 = Sangat kompeten |
| 7 |  | Perilaku Pelaksana | Kesopanan dan keramahan petugas | 1 = Tidak sopan, 2 = Kurang sopan, 3 = Sopan, 4 = Sangat sopan |
| 8 |  | Sarana dan Prasarana | Kelengkapan dan kenyamanan sarana pelayanan | 1 = Buruk, 2 = Cukup, 3 = Baik, 4 = Sangat baik |
| 9 |  | Penanganan Pengaduan | Keberadaan dan efektivitas sistem pengaduan | 1 = Tidak ada, 2 = Ada tapi tidak berfungsi, 3 = Kurang maksimal, 4 = Dikelola dengan baik |

Sumber: Diolah peneliti berdasarkan Permenpan-RB No.14 Tahun 2017.

**3.3 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus hingga September 2025 di Puskesmas Tanjung Bintang, Kabupaten Lampung Selatan. Lokasi ini dipilih secara purposive (bertujuan) karena memiliki karakteristik yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu intensitas pelayanan kesehatan yang tinggi serta beragam jenis layanan kepada masyarakat.

Menurut Suliyanto (2017), pemilihan lokasi penelitian secara purposive tepat dilakukan apabila lokasi tersebut diyakini mampu memberikan data yang representatif terhadap fenomena yang diteliti. Dengan demikian, Puskesmas Tanjung Bintang dipandang sebagai lokasi yang ideal untuk menggambarkan kondisi empiris pelayanan publik di bidang kesehatan pada tingkat lokal.

**3.4 Populasi dan Sampel Penelitian**

**3.4.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh masyarakat atau pasien yang pernah memperoleh layanan kesehatan di **Puskesmas Tanjung Bintang** selama tahun 2024. Berdasarkan data rekapitulasi kunjungan pasien Puskesmas Tanjung Bintang tahun 2024, diketahui bahwa jumlah pasien yang dilayani mencapai angka yang cukup tinggi setiap bulannya. Puskesmas ini berfungsi sebagai **pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama** yang menangani berbagai layanan medis, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif, sehingga memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah Tanjung Bintang dan sekitarnya.

Secara administratif, **Puskesmas Tanjung Bintang** membawahi wilayah kerja yang terdiri atas **9 (sembilan) desa**, yaitu Desa Way Galih, Desa Jati Indah, Desa Karang Sari, Desa Serdang, Desa Purwodadi, Desa Sidodadi, Desa Wawasan, Desa Tanjung Bintang, dan Desa Srikaton. Berdasarkan data dari **Portal Resmi Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan (Lampungselatankab.go.id, 2024),** jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas Tanjung Bintang tercatat lebih dari **43.000 jiwa.** Jumlah tersebut menunjukkan tingginya potensi pengguna layanan kesehatan di puskesmas ini, yang sekaligus menjadikannya lokasi penelitian yang strategis dan relevan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang kesehatan.

Menurut **Sugiyono (2016),** populasi didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi tidak hanya terbatas pada manusia, tetapi juga mencakup fenomena, peristiwa, atau dokumen yang relevan dengan fokus penelitian. Berdasarkan definisi tersebut, populasi dalam penelitian ini dipilih karena memenuhi kriteria homogenitas dan keterkaitan langsung dengan variabel penelitian, yaitu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

**3.4.2 Sampel (Margin of Error)**

Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Lemeshow, karena populasi berukuran besar dan heterogen. Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Laksana, 2019). Adapun kriteria responden adalah:

1. Pernah menggunakan layanan di Puskesmas Tanjung Bintang minimal satu kali dalam enam bulan terakhir.
2. Berusia 17 tahun ke atas.
3. Bersedia menjadi responden penelitian.

**3.5 Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu:

1. Data Primer, diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang pernah menerima pelayanan di Puskesmas Tanjung Bintang.
2. Data Sekunder, diperoleh dari dokumen resmi seperti laporan tahunan Puskesmas, data statistik kunjungan pasien, serta referensi akademik berupa buku, jurnal ilmiah, dan peraturan perundang-undangan yang relevan, seperti Permenpan-RB No.14 Tahun 2017 dan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dua metode utama, yaitu:

1. Kuesioner tertutup, di mana responden memilih jawaban yang telah disediakan sesuai persepsinya terhadap indikator pelayanan. Teknik ini efektif untuk memperoleh data kuantitatif yang terstruktur (Sugiyono, 2017).
2. Wawancara singkat (opsional) dengan beberapa responden untuk memperoleh penjelasan tambahan terhadap jawaban kuesioner, khususnya pada aspek-aspek pelayanan yang bersifat subjektif atau kontekstual.

**3.7 Teknik Pengolahan Data**

Sebelum dilakukan analisis, data terlebih dahulu diolah melalui beberapa tahapan, yaitu:

1. *Editing*, yaitu pemeriksaan kelengkapan dan konsistensi jawaban responden.
2. *Coding*, yaitu pemberian kode numerik pada setiap jawaban untuk memudahkan analisis statistik.
3. *Tabulating*, yaitu pengelompokan dan penyajian data dalam bentuk tabel sesuai indikator kepuasan masyarakat.

Data yang telah diolah kemudian dihitung menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana diatur dalam Permenpan-RB No.14 Tahun 2017, dengan rentang penilaian antara 1–4.

**3.8 Teknik Analisis Data (SKM dan Nilai Persepsi)**

Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Nilai IKM dihitung dengan rumus:

IKM= Total nilai persepsi per unsurJumlah unsur x 25

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Jumlah unsur

Hasil perhitungan IKM kemudian dikonversikan untuk memperoleh mutu pelayanan berdasarkan tabel berikut:

| Nilai Interval IKM | Interval Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.00 – 2.5996 | 25.00 – 64.99 | D | Tidak Baik |
| 2.60 – 3.064 | 65.00 – 76.60 | C | Kurang Baik |
| 3.0644 – 3.532 | 76.61 – 88.30 | B | Baik |
| 3.5324 – 4.00 | 88.31 – 100 | A | Sangat Baik |

(Sumber: Permenpan-RB No.14 Tahun 2017)

Selain menghitung nilai IKM secara keseluruhan, penelitian ini juga menganalisis nilai persepsi per unsur pelayanan untuk mengidentifikasi indikator yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hasil analisis tersebut diinterpretasikan secara kritis guna memberikan rekomendasi perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan, khususnya di Puskesmas Tanjung Bintang.

## ****DAFTAR PUSTAKA****

Amrulloh, R. (2022). Survei kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan PDAM Intan Banjar. **Jurnal Komunikasi, Bisnis, dan Manajemen, 9**(2), 128–136. https://doi.org/10.31602/al-kalam.v9i2.6526

Emanuel, N., & Viktoria, D. (2025). Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende**. Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik, 5**(4), 3566–3576. https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i4.3173

Indrasari, M. (2019). Evaluasi indeks kepuasan masyarakat (IKM) periset terhadap pelayanan publik**. Jurnal Daluang, 2**(1), 11–23. https://journal.walisongo.ac.id/index.php/daluang/article/view/14868

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. BPK RI. https://peraturan.bpk.go.id/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017

Laksana, T. (2019). Metode penelitian kuantitatif untuk ilmu sosial. Gava Media.

Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. (2017). Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708.

Sugiyono. (2007). Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Edisi Revisi). Alfabeta. https://doi.org/10.12691/education-3-8-8

Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Suliyanto. (2017). Metode penelitian bisnis untuk skripsi, tesis, dan disertasi. Andi Offset.

Waruwu, M. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: Metode penelitian kuantitatif, metode penelitian kualitatif, dan metode penelitian kombinasi (mixed method). **Jurnal Pendidikan Tambusai, 7(1),** 2896–2910. https://doi.org/10.31004/jptam.v7i1.5082