

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN DI PUSKESMAS KECAMATAN
MIDAI KABUPATEN NATUNA
TAHUN 2023**

SKRIPSI



**MIRANTI DASWITA
NIM. 2005010023**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2024**

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN DI PUSKESMAS KECAMATAN
MIDAI KABUPATEN NATUNA
TAHUN 2023**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Kesarjanaan
Ilmu Pemerintahan (S.IP)



**MIRANTI DASWITA
NIM. 2005010023**

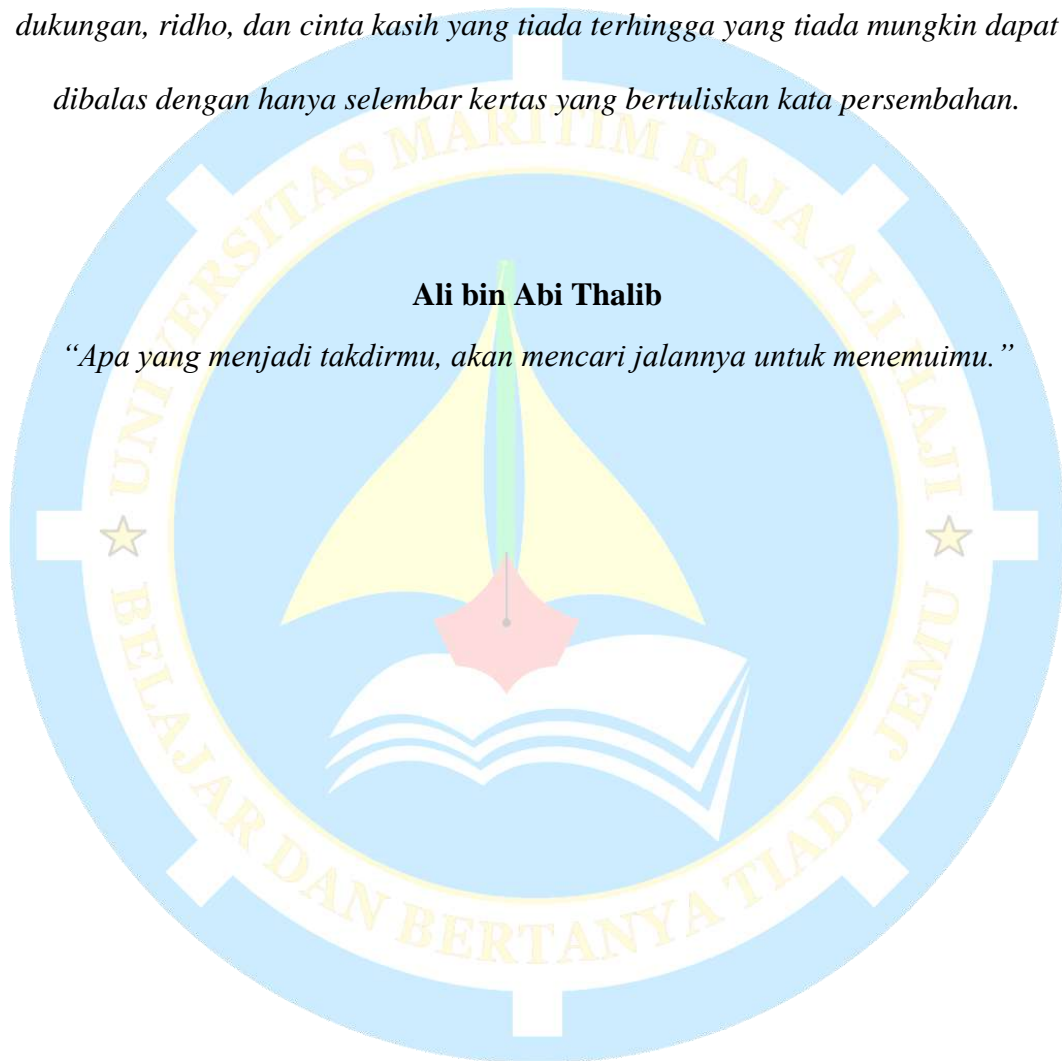
**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2024**

LEMBAR PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya sederhana ini kepada kedua orang yang paling saya sayangi yaitu ayah dan ibu tercinta sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga karena telah memberikan kasih sayang, dukungan, ridho, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat dibalas dengan hanya selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan.

Ali bin Abi Thalib

“Apa yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya untuk menemuimu.”



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miranti Daswita
Nomor Induk Mahasiswa : 2005010023
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan
Di Puskesmas Kecamatan Midai Kabupaten Natuna
Tahun 2023

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 07 Agustus 2024
Yang Membuat Pernyataan,


METERAI
TEMPEL
ECS3CALX239505270
Miranti Daswita
NIM. 2005010023

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Miranti Daswita
Nomor Induk Mahasiswa : 2005010023
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di
Puskesmas Kecamatan Midai Kabupaten Natuna Tahun
2023

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 05 Agustus 2024 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

- | | | |
|---|-----------|---------|
| 1. Assist. Prof. Novi Winarti, M.A NIP. 198911052018032001 | Ketua | (.....) |
| 2. Assist. Prof. Nazaki, S.Sos., M.Si NIP. 198311032012121001 | Anggota 1 | (.....) |
| 3. Assist. Prof. Ardi Putra, S.IP, M.IP NIP. 199210192019031016 | Anggota 2 | (.....) |
| 4. Assist. Prof. Rizky Octa Putri Charin, S.IP., M.A. NIP. 199510042022032013 | Anggota 3 | (.....) |
| 5. Assist. Prof. Dr. Eki Darmawan, S.Sos., M.I.P. NIDN. 0027129002 | Anggota 4 | (.....) |

Disahkan Oleh:
Dekan,
Asoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, SH., MH
NIP. 198109292015041002

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirrobbi' alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat,taufiq serta hidayah-Nya sehingga penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Midai Kabupaten Natuna Tahun 2023” dengan baik. Sholawat serta salam tak pernah hentinya penulis haturkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana S-1 Ilmu Pemerintahan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas jauh dari kata sempurna. Penulisan skripsi ini menjadi pengalaman yang sangat berharga bagi penulis, semoga kedepannya akan membawa manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dharma Syakti, Spi, DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH).
2. Bapak Dr. Oksep Adhyanto, SH.,M.H., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Bapak Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP., MA., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

4. Bapak Ardi Putra, S.IP, M.IP selaku dosen pembimbing dan pendamping akademik saya yang telah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk membimbing saya dan memberikan petunjuk ide, saran serta masukannya dalam proses penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Nazaki S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing utama saya yang sudah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk membimbing saya dan memberikan petunjuk ide, saran serta masukannya dalam proses penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf Prodi Ilmu Pemerintahan yang secara keseluruhan telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis semasa perkuliahan.
7. Kepada kepala puskesmas Kecamatan Midai Kabupaten Natuna yaitu Ibuk Nina Agustika, S. Farm., Apt. serta seluruh staf yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan seluruh masyarakat Kecamatan Midai yang telah membantu memberikan informasi kepada penulis selama proses turun lapangan.
8. Kepada kedua orang tua saya yaitu bapak Jusli dan ibu Ruzita yang selalu mendoakan, memberikan semangat, serta nasehat yang tiada hentinya kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada adik-adikku yaitu Padil Azmi dan Syafa Azzira, terimakasih telah menyemangati dan mendoakan penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

10. Kepada sahabat-sahabat terbaik penulis yaitu Aslinda, Dela Pusfita, Nur Izzati, Sudeno Atmaja, Nurnila Utama, S.AK, Donny Andrian, dan teman-teman seangkatan IP 2020 serta pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Fitran Sah. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, baik tenaga, waktu, maupun do'a kepada penulis sehingga bisa terselesaikan.
12. Dan yang terakhir terimakasih untuk diri sendiri yang sudah mampu berjuang dan bertahan melewati semua rintangan yang dilewati dalam proses penyusunan skripsi ini.

Tanjungpinang, 7 Agustus 2024



Miranti Daswita
NIM. 2005010023

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Miranti Daswita
Nomor Induk Mahasiswa : 2005010023
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI
PUSKESMAS KECAMATAN MIDAI KABUPATEN
NATUNA TAHUN 2023”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang
Pada tanggal : 07 Agustus 2024
Yang Menyatakan,



Miranti Daswita
NIM. 2005010023

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| SAMPUL (COVER) | |
| LEMBAR PERSEMBAHAN | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI..... | iii |
| PENGESAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH | viii |
| Abstrak..... | ix |
| Abstract..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 9 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 9 |
| 1.4.2. Manfaat Praktis | 9 |
| BAB 2 KAJIAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1. Tinjauan Pustaka | 10 |
| 2.2. Kerangka Teori | 11 |
| 2.2.1. Pelayanan | 11 |
| 2.2.2. Kepuasan Masyarakat..... | 19 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran | 26 |
| 2.4. Konsep Operasional | 27 |
| BAB 3 METODE PENELITIAN | 28 |
| 3.1. Pendekatan Penelitian | 28 |
| 3.2. Objek dan Lokasi Penelitian..... | 28 |
| 3.3. Populasi dan Sampel | 29 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data | 31 |
| 3.4.1. Kuesioner (Angket) | 32 |
| 3.4.2. Dokumentasi | 32 |

| | |
|--|------------|
| 3.5. Variabel Pengukuran..... | 32 |
| 3.5.1. Instrumen Penelitian..... | 32 |
| 3.6. Teknik Analisis Data..... | 34 |
| 3.6.1 Editing..... | 34 |
| 3.6.2. Tabulasi..... | 34 |
| 3.6.3. Analisis IKM dan Interpensi..... | 35 |
| 3.6.4. Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 37 |
| 3.6.5. Penarikan Kesimpulan..... | 38 |
| 3.7 Jadwal Penelitian..... | 39 |
| BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 40 |
| 4.1. Deskripsi Objek Dan Lokasi Penelitian | 40 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 42 |
| a. Karakteristik Responden | 42 |
| b. Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 44 |
| c. Tingkat Kepuasan Masyarakat | 47 |
| 1. Tingkat Kepuasan Poli Umum | 47 |
| 2. Tingkat Kepuasan Poli Gigi | 65 |
| 3. Tingkat Kepuasan Poli KIA dan KB | 82 |
| 4. Tingkat Kepuasan Poli Rawat Inap..... | 99 |
| BAB 5 PENUTUP | 117 |
| 5.1 Kesimpulan | 117 |
| 5.2 Saran..... | 118 |
| DAFTAR REFERENSI | 119 |
| LAMPIRAN..... | 123 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Data Pasien Puskesmas Tahun 2023 | 5 |
| Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka | 10 |
| Tabel 2.2 Konsep Operasional | 27 |
| Tabel 3. 1 Jumlah Sampel Perpelayanan..... | 30 |
| Tabel 3. 2 Komponen Unsur Yang Ditanyakan | 33 |
| Tabel 3. 3 Skoring | 34 |
| Tabel 3.4 Indeks kepuasan masyarakat | 37 |
| Tabel 3.5 Jadwal Penelitian..... | 39 |
| Tabel 4. 1 Daftar Jumlah Pegawai Puskesmas Kecamatan Midai | 41 |
| Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Poli Umum | 44 |
| Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Poli Gigi | 45 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Poli KIA dan KB..... | 45 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Poli Rawat Inap | 46 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Perpelayanan | 47 |
| Tabel 4. 7 Jumlah Nilai Per-Unsur Pelayanan Poli Umum..... | 48 |
| Tabel 4. 8 Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang Poli Umum..... | 48 |
| Tabel 4. 9 Jumlah nilai rata-rata tertimbang poli umum..... | 49 |
| Tabel 4. 10 Mutu pelayanan, kinerja unit pelayanan, nilai persepsi, nilai interval, dan nilai konvensi | 50 |
| Tabel 4. 11 Hasil survey kepuasan masyarakat perunsur pelayanan poli umum.. | 50 |
| Tabel 4. 12 Jumlah Nilai Per-Unsur Pelayanan Poli Gigi..... | 65 |
| Tabel 4. 13 Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang Poli Gigi..... | 66 |
| Tabel 4. 14 Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang Poli Gigi..... | 66 |
| Tabel 4. 15 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan Poli Gigi .. | 67 |
| Tabel 4. 16 Jumlah Nilai Per-Unsur Pelayanan KIA dan KB..... | 82 |
| Tabel 4. 17 Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang Poli KIA dan KB..... | 83 |
| Tabel 4. 18 Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang Poli KIA Dan KB..... | 83 |
| Tabel 4. 19 Hasil survey kepuasan masyarakat perunsur pelayanan poli KIA dan KB | 84 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4. 20 Jumlah Nilai Per-Unsur Pelayanan Poli Rawat Inap | 99 |
| Tabel 4. 21 Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang Poli Rawat Inap..... | 100 |
| Tabel 4. 22 Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang Rawat Inap | 100 |
| Tabel 4. 23 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan Poli Rawat Inap..... | 101 |
| Tabel 4. 24 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Midai Tahun 2023 | 116 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 SOP Alur Pelayanan Puskesmas Midai..... | 3 |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 26 |
| Gambar 4. 1 Puskesmas Midai | 40 |
| Gambar 4. 2 VISI dan Misi Pkesmas Midai..... | 42 |
| Gambar 4. 3 Jumlah responden perpelayanan..... | 43 |
| Gambar 4. 4 karakteristik responden | 43 |
| Gambar 4. 5 Indikator Persyaratan Poli Umum..... | 51 |
| Gambar 4. 6 Indikator Prosedur Pelayanan Poli Umum..... | 52 |
| Gambar 4. 7 Indikator Waktu Penyelesaian Poli Umum | 53 |
| Gambar 4. 8 Indikator Waktu Penyelesaian Poli Umum | 54 |
| Gambar 4. 9 Indikator Biaya Poli Umum | 56 |
| Gambar 4. 10 Indikator Jenis Pelayanan Administrasi Poli Umum..... | 57 |
| Gambar 4. 11 Indikator Jenis Pelayanan Medis Poli Umum | 58 |
| Gambar 4. 12 Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan Administrasi Poli Umum..... | 59 |
| Gambar 4. 13 Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan Medis Poli Umum | 60 |
| Gambar 4. 14 Indikator Perilaku Petugas Administrasi Poli Umum | 62 |
| Gambar 4. 15 Indikator Perilaku Petugas Medis Poli Umum..... | 63 |
| Gambar 4. 16 Indikator Sarana Prasarana Poli Umum | 64 |
| Gambar 4. 17 Indikator Persyaratan Poli Gigi | 68 |
| Gambar 4. 18 Indikator Prosedur Pelayanan Poli Gigi | 69 |
| Gambar 4. 19 Indikator Waktu Penyelesaian Poli Gigi..... | 70 |
| Gambar 4. 20 Indikator Waktu Penyelesaian Poli Gigi | 71 |
| Gambar 4. 21 Indikator Biaya Poli Gigi | 72 |
| Gambar 4. 22 Indikator Jenis Pelayanan Administrasi Poli Gigi..... | 74 |
| Gambar 4. 23 Indikator Jenis Pelayanan Medis Poli Gigi | 75 |
| Gambar 4. 24 Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan Administrasi Poli Gigi..... | 76 |
| Gambar 4. 25 Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan Medis Poli Gigi | 77 |
| Gambar 4. 26 Indikator Perilaku Petugas Administrasi Poli Gigi | 78 |
| Gambar 4. 27 Indikator Perilaku Petugas Medis Poli Gigi | 80 |

| | |
|--|-----|
| Gambar 4. 28 Indikator Sarana Prasarana Poli Gigi | 81 |
| Gambar 4. 29 Indikator Persyaratan Poli KIA dan KB..... | 85 |
| Gambar 4. 30 Indikator Prosedur Pelayanan Poli KIA dan KB..... | 86 |
| Gambar 4. 31 Indikator Waktu Penyelesaian Poli KIA dan KB..... | 87 |
| Gambar 4. 32 Indikator Waktu Penyelesaian Poli KIA dan KB..... | 88 |
| Gambar 4. 33 Indikator Biaya Poli KIA dan KB | 90 |
| Gambar 4. 34 Indikator Jenis Pelayanan Administrasi Poli KIA dan KB | 91 |
| Gambar 4. 35 Indikator Jenis Pelayanan Medis Poli KIA dan KB..... | 92 |
| Gambar 4. 36 Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan Administrasi Poli KIA dan KB | 93 |
| Gambar 4. 37 Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan Medis Poli KIA dan KB | 94 |
| Gambar 4. 38 Indikator Perilaku Petugas Administrasi Poli KIA dan KB..... | 96 |
| Gambar 4. 39 Indikator Perilaku Petugas Medis Poli KIA dan KB..... | 97 |
| Gambar 4. 40 Indikator Sarana Prasarana Poli KIA dan KB..... | 98 |
| Gambar 4. 41 Indikator Persyaratan Poli Rawat Inap..... | 102 |
| Gambar 4. 42 Indikator Prosedur Poli Rawat Inap | 103 |
| Gambar 4. 43 Indikator Waktu Penyelesaian Poli Rawat Inap..... | 104 |
| Gambar 4. 44 Indikator Waktu Penyelesaian Poli Rawat Inap..... | 105 |
| Gambar 4. 45 Indikator Biaya Poli Rawat Inap | 106 |
| Gambar 4. 46 Indikator Jenis Pelayanan Administrasi Poli Rawat Inap | 107 |
| Gambar 4. 47 Indikator Jenis Pelayanan Medis Poli Rawat Inap..... | 109 |
| Gambar 4. 48 Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan Administrasi Poli Rawat Inap..... | 110 |
| Gambar 4. 49 Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan Medis Poli Rawat Inap | 111 |
| Gambar 4. 50 Indikator Perilaku Petugas Administrasi Poli Rawat Inap..... | 112 |
| Gambar 4. 51 Indikator Perilaku Petugas Medis Poli Rawat Inap..... | 114 |
| Gambar 4. 52 Indikator Sarana Prasarana Poli Rawat Inap..... | 115 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner..... | 123 |
| Lampiran 2 Hasil Rekap Responden..... | 126 |
| Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 133 |
| Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian Dari Fakultas | 138 |
| Lampiran 5 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Di Puskesmas Midai | 139 |
| Lampiran 6 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing..... | 140 |
| Lampiran 7 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian | 142 |
| Lampiran 8 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Sidang Skripsi | 144 |
| Lampiran 9 Perbaikan Setelah Seminar | 146 |
| Lampiran 10 Perbaikan Setelah Sidang Skripsi | 147 |
| Lampiran 11 Dokumentasi..... | 148 |
| Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup..... | 150 |

