

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

Oleh :
Miranti Daswita
NIM. 2005010023

Abstrak

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah penyelenggara pelayanan kesehatan primer yang berusaha meningkatkan kesehatan masyarakat dan kesehatan individu, dengan fokus utama adalah upaya promotif dan pencegahan di lingkungan tempat kerjanya. Puskesmas Midai melayani masyarakat sebagaimana pelayanan publik di bidang kesehatan pada umumnya. Tugas puskesmas umumnya adalah sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat atau perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Akan tetapi terdapat beberapa masalah dalam pelayanan publik di puskesmas Kecamatan Midai yang dimana Puskesmas Midai belum pernah melakukan survey kepuasan masyarakat, kekurangan SDM kompeten, pelayanan lambat serta masih minimnya sarana prasarana penunjang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur bagaimana tingkat kepuasan masyarakat di puskesmas Kecamatan Midai Kabupaten Natuna. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis *survey* kepuasan masyarakat dengan hasil dalam bentuk angka. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Random Sampling*. Ada 9 indikator *survey* kepuasan masyarakat menurut PERMENPAN No.14 Tahun 2017, namun dalam penelitian ini hanya mengambil 8 indikator saja yaitu persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan sarana prasarana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Berdasarkan perhitungan *survey* kepuasan masyarakat yang mengacu kepada PERMENPAN No.14 Tahun 2017, maka diperoleh angka indeks untuk setiap pelayanan yaitu Poli umum sebesar 77,75, berikut Poli Gigi sebesar 80,75, lalu Poli KIA dan KB sebesar 79,75 dan yang terakhir Poli Rawat Inap yaitu 78,50 berada di interval 76,61-88,30, sehingga secara keseluruhan nilai rata-rata kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada puskesmas Kecamatan Midai Kabupaten Natuna adalah 79,25 dengan kategori "B".

Kata kunci : Pelayanan Publik, *Survey* Kepuasan Masyarakat

**THE LEVEL OF COMMUNITY SATISFACTION WITH SERVICES AT THE
MIDAI DISTRICT HEALTH CENTER, NATUNA DISTRICT
YEAR 2023**

By
Miranti Daswita
NIM. 2005020023

Abstract

The Community Health Center (Puskesmas) is a primary health service provider that seeks to improve public health and individual health, with the main focus being promotive and preventive efforts in the workplace environment. Midai Health Center serves the community as well as public services in the health sector in general. As we know, the task of the community health center is as a health service facility that carries out first-level public or individual health efforts, by prioritizing promotive and preventive efforts, to achieve the highest level of public health. However, there are several problems in public services at the Midai District Health Center, where the Midai District Health Center has never conducted a community satisfaction survey, there is a lack of competent human resources, slow service and a lack of supporting infrastructure. Therefore, this research aims to measure the level of community satisfaction at the Midai District Health Center, Natuna Regency. The method in this research uses a quantitative descriptive method using community satisfaction survey analysis with results in the form of numbers. The sampling technique used is Random Sampling. The theory used in this research is the Regulation of the Minister for Empowerment of State Civil Apparatus and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia (PERMENPAN) Number 14 of 2017 concerning guidelines for compiling community satisfaction surveys for public service delivery units. There are 9 indicators of community satisfaction surveys according to PERMENPAN No.14 of 2017, but in this study only 8 indicators were taken, namely requirements, service procedures, completion time, costs, type of service, implementer competency, implementer behavior, and infrastructure. The results of this research show that based on the calculation of the community satisfaction survey which refers to PERMENPAN No.14 of 2017, an index number was obtained for each service, namely general poly of 77.75, following dental poly of 80.75, then KIA and family planning poly of 79 .75 and finally the Inpatient Clinic, which is 78.50, is in the interval 76.61-88.30, so that overall the average value of public satisfaction with public services at the Midai District Health Center, Natuna Regency is 79.25 with the "B" category.

Keywords : *Public Services, Community Satisfaction Survey*