

NASKAH PUBLIKASI

**HUBUNGAN INTERAKSI PERILAKU PETUGAS DENGAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGURUS PERIZINAN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat



Oleh:
Pramadana Wiryawan
KMP2400732

**PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA
YOGYAKARTA**

2025



NASKAH PUBLIKASI

HUBUNGAN INTERAKSI PERILAKU PETUGAS DENGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGURUS PERIZINAN

Disusun Oleh :

Pramadana Wiryawan
KMP2400732

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 11 Agustus 2025

Susunan Dewan Penguji

Ketua Dewan Penguji

Novita Sekarwati, S.K.M., M.Si.
Pembimbing Utama/Penguji I

Prastiwi Putri Basuki, S.K.M., M.Si
Pembimbing Pendamping/Penguji II

Siti Uswatun Chasanah, S.K.M., M.Kes

Naskah publikasi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1)



Susi Damayanti, S.Si., M.Sc



PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pramadana Wiryawan
NIM : KMP2400732
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul Penelitian : Hubungan Interaksi Perilaku Petugas Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Pengurus Perizinan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya dalam bentuk skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di STIKES Wira Husada maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh atas karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, September 2025
Yang membuat pernyataan,

Meterai 10.000

Pramadana Wiryawan

HUBUNGAN INTERAKSI PERILAKU PETUGAS DENGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGURUS PERIZINAN

Pramadana Wiryawan ¹, Prastiwi Putri Basuki ², Siti Uswatun Chasanah ³

INTISARI

Latar Belakang: Pelayanan perizinan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik, yang menuntut efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui interaksi perilaku petugas terhadap masyarakat pengurus perizinan serta menilai indeks kepuasan masyarakat pada layanan perizinan di Dinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul.

Metode: Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui *accidental sampling*.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai interaksi perilaku petugas mencapai 93,08% dengan kategori baik, sedangkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 89,957% dengan kategori baik. Analisis statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara interaksi perilaku petugas dengan indeks kepuasan masyarakat, dengan nilai p-value 0,000 ($<0,05$) dan koefisien korelasi 0,599.

Kesimpulan: Temuan ini menegaskan bahwa kualitas interaksi petugas berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, Dinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyusunan serta penerapan SOP interaksi petugas, peningkatan sarana dan prasarana, penyediaan saluran saran yang responsif, pelatihan dan pengembangan kompetensi petugas, serta pemantauan dan evaluasi secara berkala.

Kata kunci: *Pelayanan Perizinan, Kualitas pelayanan publik, interaksi perilaku petugas, kepuasan masyarakat, Dinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul*

¹ Mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

² Dosen STIKES Wira Husada Yogyakarta

³ Dosen STIKES Wira Husada Yogyakarta

RELATIONSHIP BETWEEN OFFICER BEHAVIORAL INTERACTION AND THE PUBLIC SATISFACTION INDEX OF LICENSING MANAGEMENT

Pramadana Wiryawan ¹, Prastiwi Putri Basuki ², Siti Uswatun Chasanah ³

ABSTRACT

Background: Licensing services are one of the important indicators in assessing the quality of public services, which require efficiency, transparency, and accountability.

Objective: This study aims to determine the behavioral interactions of officers towards the licensing administrators and assess the public satisfaction index on licensing services at the Gunungkidul Regency Health Office.

Method: The type of research used is quantitative with data collection techniques through accidental sampling.

Results: The results showed that the value of behavioral interaction of officers reached 93.08% in the good category, while the public satisfaction index was 89.957% in the good category. Statistical analysis showed a significant relationship between behavioral interaction of officers and the public satisfaction index, with a p-value of 0.000 (<0.05) and a correlation coefficient of 0.599.

Conculision: These findings confirm that the quality of officer interaction influences the level of public satisfaction. Therefore, the Gunungkidul Regency Health Office is advised to maintain and improve the quality of service through the preparation and implementation of SOPs for officer interactions, improving facilities and infrastructure, providing responsive suggestion channels, training and developing officer competencies, and regular monitoring and evaluation.

Keywords: Licensing Services, Quality of public services, interaction between officer behavior, public satisfaction, Gunungkidul District Health Office

¹ Students of Health Public (S1) Study Program STIKES Wira Husada Yogyakarta

² Lecturer STIKES Wira Husada Yogyakarta

³ Lecturer STIKES Wira Husada Yogyakarta

I. PENDAHULUAN

Pelayanan masyarakat adalah inti fungsi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga. Kualitas pelayanan publik, terutama perizinan, tercermin dari efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Komunikasi efektif antara penyedia layanan dan masyarakat sangat penting dalam proses perizinan untuk menciptakan kepuasan..

Studi pendahuluan dilakukan peneliti 3 Februari-28 Februari 2025 untuk memperoleh gambaran awal mengenai karakteristik responden dan memahami pola data yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam tahap awal ini, sebanyak 16 responden dipilih berdasarkan kemudahan akses atau siapa saja yang kebetulan berkunjung ke lokasi penelitian, untuk memberikan informasi dasar yang akan membantu peneliti menyusun analisis lebih lanjut dan menyesuaikan instrumen penelitian. Dari 16 data responden dari instrumen indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh jawaban paling tinggi terkait biaya pelayanan dengan nilai 60 dan jawaban paling tinggi kedua terkait penanganan pengaduan dengan nilai 51. Sedangkan dari instrumen interaksi petugas jawaban terkait keberadaan petugas di unit layanan sebanyak 80 % menjawab tidak dan yang terkait pertanyaan petugas mengucapkan selamat pagi/siang/sore/malam dan mengucapkan terimakasih dengan menyebut nama sebanyak 50% menjawab tidak, dan 8 pertanyaan lainnya 43,21 % menjawab tidak.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa masyarakat cenderung merasa puas terhadap aspek administratif dan biaya pelayanan yang diterima. Namun demikian, hasil survei juga mengungkapkan adanya kelemahan dalam aspek interaksi petugas. Sebanyak 80% responden menyatakan bahwa petugas tidak hadir di unit layanan, dan 50% responden mengaku tidak mendapatkan sapaan atau ucapan terima kasih secara personal dari petugas. Selain itu, dari delapan pertanyaan lain yang berkaitan dengan interaksi, 43,21% responden memberikan jawaban negatif. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas interaksi dan komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan publik yang lebih humanis dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan pendekatan potong lintang untuk mengukur hubungan variabel independen dan dependen. Sampel sebanyak 52 tenaga kesehatan diambil menggunakan metode *accidental sampling* dengan kriteria inklusi (pengurus surat rekomendasi izin praktik tenaga kesehatan) dan eksklusi (pengurus izin penelitian, izin praktik dokter, pendirian faskes, serta aplikasi SISDMK dan Renbut).

Data dikumpulkan dengan kuisisioner yang terdiri dari karakteristik responden, Interaksi perilaku petugas dan IKM. Data dianalisis untuk melihat distribusi frekuensi dari semua variabel, kemudian agar diketahui hubungan antara kedua variabel maka diuji *Spearman* dan *Crosstab*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Hasil pengumpulan data primer dengan menggunakan kuisisioner yang dibagikan kepada responden, dapat diketahui analisis karakteristik responden, analisis univariat, dan analisis bivariat pada masyarakat pengurus perizinan adalah sebagai berikut:

a. Analisis karakteristik responden

Tabel 3. Distribusi frekuensi berdasarkan Karakteristik Responden

Kategori		f	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	10	19,20
	Perempuan	42	80,80
Usia	18-32 Tahun	26	50
	33-47 Tahun	16	30,80
	48-64 Tahun	10	19,20
Pendidikan	Akademi	32	61,50
	Perguruan Tinggi	20	38,50
Pekerjaan	BLUD	3	5,80
	PNS	25	48,10
	PPPK	4	7,70
	Swasta	16	30,80
	THL	4	7,70
Tempat Bekerja	Apotek	1	1,90
	Klinik Swasta	4	7,70
	PMB	1	1,90
	PMI	1	1,90
	PMP	1	1,90
	Puskesmas	30	57,70
	RSU	8	15,40
	RSUD	6	11,50
Total		52	100

Berdasarkan tabel 3 Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan (80,80%), berusia 18-32 tahun (50%), berpendidikan Akademi (61,5%), bekerja sebagai PNS (48,10%), dan bertugas di Puskesmas (57,70%).

b. Analisis Univariat

Hasil penelitian ini, analisis univariat dapat dideskripsikan dari Interaksi Perilaku Petugas dan IKM di Dinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul sebagai berikut:

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kuisisioner Interaksi
Perilaku Petugas

No	Interaksi Perilaku	Ya		Tidak		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%
1	Keberadaan Petugas	48	92,3	4	7,7	52	100
2	Tanggungjawab	50	96,15	2	3,85	52	100
3	Salam	44	84,61	8	15,39	52	100
4	Menawarkan Bantuan	51	98,07	1	1,93	52	100
5	Menanyakan Nama Anda	50	96,15	2	3,85	52	100
6	Menyebut Nama Anda	48	92,3	4	7,7	52	100
7	Antusias Dan Bersahabat	50	96,15	2	3,85	52	100
8	Mencatat Identitas	47	90,38	5	9,62	52	100
9	Memberikan Kesempatan Bertanya	51	98,07	1	1,93	52	100
10	Mengucapkan Salam	45	86,53	7	13,47	52	100

Berdasarkan Tabel 4 Distribusi frekuensi kuesioner interaksi perilaku petugas menunjukkan jawaban "ya" terbanyak pada pertanyaan nomor 4 dan 8 (98,07%), sementara jawaban "tidak" terbanyak pada pertanyaan nomor 3 (15,39%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Interaksi
Perilaku Petugas Bintefak Dinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul

Kategori	f	Persentase (%)
Baik	46	88,5
Cukup	3	5,8
Kurang	3	5,8
Total	52	100

Berdasarkan Tabel 5 Distribusi frekuensi interaksi perilaku petugas Bintefak Dinas Kesehatan Gunungkidul menunjukkan 88,5% berkategori baik, 5,8% cukup, dan 5,8% kurang, berdasarkan kuisisioner terhadap 52 responden.

(Jumlah total nilai Interaksi Perilaku Petugas : Jumlah Responden) x 100% =%, $4840:52 = 93,08$, Interaksi Perilaku Petugas = 93,08%.

Dari hasil uraian diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi responden

mengenai interaksi perilaku petugas Dinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul termasuk kategori baik.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kuisisioner IKM

No	IKM	Sangat Baik		Baik		Kurang Baik		Tidak Baik		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Persyaratan	37	71	14	27	1	2	0	0	52	100
2	Sistem, Mekanisme dan prosedur	35	67	15	29	2	4	0	0	52	100
3	Waktu Penyelesaian	34	65	15	29	3	6	0	0	52	100
4	Biaya/Tarif	43	83	9	17	0	0	0	0	52	100
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	38	73	13	25	1	2	0	0	52	100
6	Kompetensi pelaksana	34	65	18	35	0	0	0	0	52	100
7	Perilaku pelaksana	32	62	19	37	1	2	0	0	52	100
8	Pengadaan pengaduan, saran dan masukan	29	56	17	33	6	12	0	0	52	100
9	Sarana dan prasarana	30	58	21	40	1	2	0	0	52	100

Berdasarkan Tabel 6 Sebagian besar responden (83%) menilai biaya/tarif layanan sudah sesuai dan dapat diterima, sehingga berkontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat dan tidak menjadi hambatan utama.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan IKM

Kategori	f	Persentase (%)
Baik	43	82,7
Kurang Baik	8	15,4
Tidak Baik	1	1,9
Total	52	100%

Berdasarkan Tabel 7 Distribusi frekuensi IKM menunjukkan 82,7% responden memberikan kategori baik, 15,4% kurang baik, dan 1,9% tidak baik, berdasarkan kuisisioner terhadap 52 responden.

$IKM = \text{nilai persepsi unsur} \times \text{nilai penimbang}$

$$IKM = 1701 \times 0,11$$

$$IKM = 187,11$$

Kemudian untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$(IKM \text{ Unit pelayanan} \times 25):52$$

$$(187,11 \times 25) : 52 = 89,957$$

Dari hasil uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian persepsi responden mengenai IKM Dinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul termasuk kategori baik.

c. Analisis Bivariat

Penelitian ini menggunakan uji Spearman-Rank untuk menganalisis hubungan antara interaksi perilaku petugas dan indeks kepuasan masyarakat dalam pengurusan perizinan.

Tabel 8. Hubungan Interaksi Perilaku Petugas dengan Indeks Kepuasan Masyarakat
Pengurus Perizinan

			IKM			Total	r	Sig.
			Baik	Kurang Baik	Tidak Baik			
Interaksi Perilaku Petugas	Baik	f	41	5	0	46	0,599**	0,000
		%	78,80	9,60	0,00	88,50		
	Cukup	f	2	1	0	3		
		%	3,80	1,90	0,00	5,80		
	Kurang	f	0	2	1	3		
		%	0,00	3,80	1,90	5,80		
Total	Jumlah	43	8	1	52			
	%	82,70	15,40	1,90	100,00			

Berdasarkan tabel 8 Korelasi Spearman-Rank antara interaksi perilaku petugas dan indeks kepuasan masyarakat pengurus perizinan menunjukkan hubungan positif yang kuat (0,599, $p < 0,05$). Semakin baik interaksi perilaku petugas, semakin tinggi kepuasan masyarakat. Mayoritas responden (78,80%) menilai interaksi perilaku petugas baik dan merasa puas.

2. Pembahasan

a. Interaksi perilaku petugas

Kuisisioner menunjukkan interaksi petugas masih kurang, terutama dalam menyebut nama unit dan mengucapkan salam serta terima kasih dengan menyebut nama. Hal ini disebabkan belum adanya SOP terkait interaksi perilaku petugas di pelayanan perizinan. Perlu dirumuskan SOP yang mengatur komunikasi interpersonal untuk meningkatkan kualitas pelayanan

b. IKM

Penelitian ini membahas sembilan aspek penting dalam pengelolaan layanan: persyaratan dengan skor 192, sistem dan prosedur dengan skor 189, waktu penyelesaian dengan skor 187, biaya/tarif dengan skor 199, spesifikasi layanan dengan skor 193, kompetensi dan perilaku pelaksana dengan skor 187, penanganan pengaduan dengan skor 179, serta sarana dan prasarana dengan skor 185. Hasil kuisisioner menunjukkan bahwa fasilitas saran/masukan dan sarana/prasarana dinilai rendah karena sistem manual, keterbatasan fasilitas, dan kurangnya tindak lanjut terhadap saran.

c. Hubungan antar interaksi perilaku petugas dengan IKM

Responden usia 18-32 tahun, perempuan, dan PNS paling banyak mengisi kuisisioner. Sebagian besar memberikan penilaian "baik" terhadap interaksi petugas dan IKM, namun ada proporsi signifikan yang kurang puas. Terdapat hubungan positif antara interaksi petugas dan IKM, tetapi faktor lain seperti sarana prasarana juga memengaruhi kepuasan. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara menyeluruh. Interaksi positif petugas pelayanan perizinan berkorelasi dengan kepuasan masyarakat. Penelitian serupa mendukung temuan ini. Dinas Kesehatan Gunungkidul disarankan menjaga kualitas pelayanan dengan SOP interaksi petugas, peningkatan sarana prasarana, penyediaan saluran saran responsif, pelatihan petugas, dan evaluasi berkala. STIKES Wira Husada dapat menjadikan ini referensi penelitian lanjutan. Penelitian serupa perlu dilakukan pada populasi berbeda agar hasilnya lebih komprehensif dan memperkaya wawasan kesehatan.

IV. KESIMPULAN

1. Nilai interaksi perilaku petugas sebesar 93,08 % dengan kategori baik.
2. Nilai indeks kepuasan masyarakat pengurus perizinan sebesar 89,957% dengan kategori baik.
3. Ada hubungan antara interaksi perilaku petugas dengan indeks kepuasan masyarakat pengurus perizinan, dengan nilai p-value 0,000 ($<0,05$) dengan nilai koefisien korelasi yaitu 0,599

V. SARAN

1. Dinas Kesehatan Gunungkidul perlu meningkatkan kualitas pelayanan perizinan melalui SOP interaksi petugas, peningkatan sarana dan prasarana, penyediaan saluran saran responsif, pelatihan petugas, serta pemantauan dan evaluasi berkala.
2. STIKES Wira Husada dapat menjadikan ini referensi untuk penelitian lanjutan dengan populasi berbeda..

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.** (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.** (2017). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.** (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan*
- Pemerintah Kabupaten Gunungkidul. (2022). *Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 62 Tahun 2022 tentang Perizinan Non Berusaha*.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/234909/perbup-kab-gunungkidul-no-62-tahun-2022>
- Notoatmodjo, S. (2015). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Djollong, A. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dalam Ilmu Sosial*. Jakarta: Pustaka Ilmiah