

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Program Pemberantasan Sarang Nyamuk (PSN) 3M Plus Di Desa Asembagus Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo, Maulidia Gita Lestari, NIM 213410042, Tahun 2025, Administrasi Publik, Universitas Panca Marga, Renny Candradewi P., S.Hub.Int., M.A (Pembimbing I), Mastina Maksin, S.AP., M.AP (Pembimbing II).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan yaitu kualitas sosialisasi kader jumantik dan kualitas implementasi Program PSN 3M Plus terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Asembagus Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. DBD (Demam Berdarah Dengue) merupakan salah satu masalah kesehatan yang sangat penting di Indonesia. Penyebab penyakit ini adalah Virus Dengue yang ditularkan melalui gigitan nyamuk *Aedes Aegypti*, yang umumnya berkembang biak di daerah dengan sanitasi yang kurang baik. Penelitian ini menjadikan Desa Asembagus sebagai lokasi penelitian karena desa ini merupakan salah satu desa di Kecamatan Kraksaan yang mengimplementasikan Program PSN 3M Plus.

Program Pemberantasan Sarang Nyamuk (PSN) 3M Plus merupakan Program yang bertujuan untuk mencegah penyebaran penyakit yang ditularkan oleh nyamuk, seperti DBD dengan cara menguras, mengubur, dan mendaur ulang, disertai langkah plus antara lain dengan menanam tanaman yang dapat menangkal nyamuk, menggunakan obat anti nyamuk, dll.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sosialisasi kader jumantik berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan untuk kualitas implementasi Program PSN 3M Plus berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif inferensial, serta teknik pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Sampel pada penelitian ini adalah masyarakat Desa Asembagus yang menjadi sasaran kegiatan PSN 3M Plus.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu karena hanya variabel kualitas implementasi Program PSN 3M Plus yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat tetapi tidak untuk variabel kualitas sosialisasi kader jumantik. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelaksanaan program secara langsung di lapangan, seperti ketepatan pelaksanaan, keterlibatan masyarakat, kualitas pelayanan kader jumantik, hasil pelaksanaan program, dan keberlanjutan program, menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap program tersebut. Penelitian ini merekomendasikan agar Kader Jumantik perlu mengembangkan metode sosialisasi yang lebih interaktif dan partisipatif agar informasi yang disampaikan tidak hanya dipahami, tetapi juga dapat mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam pelaksanaan PSN 3M Plus secara berkelanjutan.

SUMMARY

The Effect of Health Service Quality on Public Satisfaction with the 3M Plus Mosquito Nest Eradication (PSN) Program in Asembagus Village, Kraksaan District, Probolinggo Regency, Maulidia Gita Lestari, Student ID Number 213410042, Year 2025, Public Administration, Panca Marga University, Renny Candradewi P., S.Hub.Int., M.A. (Supervisor I), Mastina Maksin, S.AP., M.AP (Supervisor II).

This study aims to determine the effect of health service quality, specifically the quality of mosquito larvae (jumantik) cadre outreach and the quality of implementation of the 3M Plus PSN Program, on public satisfaction in Asembagus Village, Kraksaan District, Probolinggo Regency. Dengue Fever (DHF) is a significant health problem in Indonesia. The cause of this disease is the Dengue Virus, which is transmitted through the bite of the *Aedes aegypti* mosquito, which generally breeds in areas with poor sanitation. This study selected Asembagus Village as the research location because it is one of the villages in Kraksaan District that implements the 3M Plus Mosquito Nest Eradication Program.

The 3M Plus Mosquito Nest Eradication Program (PSN) aims to prevent the spread of mosquito-borne diseases, such as dengue fever, by draining, burying, and recycling, along with additional measures such as planting mosquito-repellent plants and using mosquito repellent.

The results showed that the quality of outreach by mosquito larvae control cadres had an insignificant effect on community satisfaction. Meanwhile, the quality of implementation of the 3M Plus PSN Program had a significant effect on community satisfaction. This study used quantitative inferential methods, and data collection techniques included questionnaires, observation, and documentation. The sample in this study was the Asembagus Village community, the target of the 3M Plus PSN program.

The conclusion of this study is that only the quality of the implementation of the 3M Plus PSN Program has a significant effect on community satisfaction, but not the quality of the jumantik cadre socialization variable. This confirms that the quality of program implementation directly in the field, such as accuracy of implementation, community involvement, quality of jumantik cadre services, program implementation results, and program sustainability, are the main factors that determine the level of community satisfaction with the program. This study recommends that Jumantik Cadres need to develop more interactive and participatory socialization methods so that the information conveyed is not only understood but can also encourage active community involvement in the implementation of the 3M Plus PSN on an ongoing basis.