



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PUSKESMAS MUNGKUR AGUNG KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG

M.Husaini¹, Jumadi², Zahratul Munawarah³

¹Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

²Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

³Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

E-mail: muhammadhusaini10081986@gmail.com

Article History:

Received: 28-09-2023

Revised: 19-10-2023

Accepted: 24-10-2023

Keywords:

Service Quality,

Community

Satisfaction,

Community Health

Centers

Abstract: Service quality is one of the factors that influence community satisfaction as service recipients. At the Mungkur Agung Health Center, Kelua District, Tabalong Regency, the quality of service is still not optimal, the length of service for medical records, the MCH poly and emergency room rooms are still relatively cramped, and the officers have not fully guaranteed timely service. with hope, and interest in a return visit which is still quite low. Based on the above, this study aims to determine the effect of service quality on community satisfaction at the Mungkur Agung Health Center and how much influence service quality has on community satisfaction at the Mungkur Agung Health Center. This research uses a quantitative approach with a descriptive quantitative research type. The data collection techniques used are questionnaires, observation and documentation. Sources of data were taken through accidental sampling with a total of 96 people. After the data was collected, it was analyzed using a simple linear regression test, T test and R² test using the IMB SPSSv.25 program to prove the influence and how much influence the quality of service has on the satisfaction of people who seek treatment at the Mungkur Agung Health Center. The results showed that service quality had an influence on community satisfaction. It had a significant influence on community satisfaction at the Mungkur Agung Health Center, Kelua District, Tabalong Regency. It can be proven that the t count of 41.092 is greater than the t table (df-N-2) of 1.661 with a significance level of 0.000 with this number having a significant value of less than 0.05. The influence of service quality on community satisfaction is 95%, in other words, the influence of service quality on community satisfaction is said to be very strong. To increase community satisfaction at the Mungkur Agung Health Center, Kelua District, Tabalong Regency, the researchers suggested to the head and employees of the Mungkur Agung Health

PENDAHULUAN

Negara berkewajiban dalam menjalankan, melaksanakan pelayanan terhadap setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Pelayanan publik ialah sebagai pelayanan dasar dalam pemerintahan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakatnya harus dilaksanakan secara maksimal dan merata. Dalam memberikan pelayanan, pemerintah memberikan dengan benar sesuai dengan tugas dan fungsinya secara professional, konsep dari pemberian pelayanan publik yang baik berkualitas harus lebih mementingkan masyarakatnya.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima agtau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Menjelaskan bahwa Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis, setiap orang berhak memperoleh kesehatan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya fakta yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kesehatan pada Pusat Kesehatan Masyarakat Mungkur Agung Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong termasuk salah satu puskesmas yang tergolong masih belum memenuhi standar pelayanan yang maksimal, dikarenakan ada beberapa faktor yang menghambat Puskesmas Mungkur Agung Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong di dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan. Pelayanan berobat untuk masyarakat bukan hanya sebagai kebutuhan tetapi juga merupakan faktor yang dominan. Oleh karena itu, Puskesmas Mungkur Agung Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong harus menyelenggarakan dan mewujudkan upaya Kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, optimal, serta terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

Permasalahan yang terjadi dalam kaitannya dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Mungkur Agung Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong adalah kualitas pelayanan masih belum sepenuhnya optimal, lamanya pelayanan pada rekam medik, ruangan poli KIA dan IGD masih terbilang sempit, dan petugas belum sepenuhnya memberikan jaminan ketepatan waktu pelayanan, hal ini berdampak pada harapan masyarakat yang berobat yakni belum sepenuhnya sesuai yang diharapkan, dan minat kunjung Kembali yang masih terbilang rendah.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pertiwi (2021:70-71) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut yaitu : kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*Attention*), bukti langsung (*Tangible*).

Menurut Lovelock dalam Mu'ah (2014:73) kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat menurut Hawkins dan Lonney dalam Chandrianto (2021:60) indikator/atribut pembentuk kuasan terdiri dari yaitu : kesesuaian harapan, minat berkunjung Kembali dan kesediaan merekomendasikan.

Puskesmas

Pusat Kesehatan masyarakat yang disingkat dengan Puskesmas adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas Kesehatan di kabupaten/kota yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pembangunan Kesehatan di suatu wilayah kerja.

Secara umum pelayanan Kesehatan yang diselenggarakan pusat Kesehatan masyarakat adalah pelayanan Kesehatan yang meliputi upaya pencegahan (*preventif*), peningkatan Kesehatan (*promosif*), pengobatan (*kuratif*) dan pemulihan Kesehatan (*rehabilitative*).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian kuantitatif diskriptif. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *accidental sampling* berjumlah 96 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan uji regresi linier sederhana, uji T dan uji R2 dengan menggunakan program IMB SPSSv.25 untuk membuktikan adanya pengaruh dan seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang berobat pada Puskesmas Mungkur Agung.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menggunakan uji validitas variabel penelitian yang ditentukan dengan dua cara : 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka item valid, jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka item tidak valid. Dan 2) Jika nilai r hitung $\geq r$ tabel maka item valid, jika nilai r hitung $\leq r$ tabel maka item dinyatakan tidak valid. R tabel pada penelitian ini yaitu 1,1680 yang dibulatkan menjadi 0,210 didapatkan dari rumus $df = N-1$, $df = 96-1 = 95$ dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan 2 variabel yaitu kualitas pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y), adalah sebagai berikut:

1. Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Variabel kualitas pelayanan terdiri 20 pertanyaan, dengan hasil:

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Variabel
Kualitas Pelayanan

No.	R Hitung	R Tabel	Ket.
1.	0,597	0,1680	Valid
2.	0,448	0,1680	Valid
3.	0,497	0,1680	Valid
4.	0,779	0,1680	Valid
5.	0,698	0,1680	Valid
6.	0,671	0,1680	Valid
7.	0,514	0,1680	Valid
8.	0,709	0,1680	Valid
9.	0,679	0,1680	Valid
10.	0,620	0,1680	Valid
11.	0,580	0,1680	Valid
12.	0,563	0,1680	Valid
13.	0,471	0,1680	Valid
14.	0,431	0,1680	Valid
15.	0,639	0,1680	Valid
16.	0,590	0,1680	Valid
17.	0,566	0,1680	Valid
18.	0,665	0,1680	Valid
19.	0,464	0,1680	Valid
20.	0,576	0,1680	Valid

Sumber : Hasil olah data SPSS 25

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan adalah valid. Kesimpulan ini dihasilkan dari perbandingan r_{hitung} masing-masing item dengan r_{tabel} yang menunjukkan adanya nilai yang lebih besar di hasil r_{hitung} dari semua item. Terlihat tidak ada r_{hitung} yang lebih rendah dari nilai r_{tabel} yaitu 0,1680 artinya $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ sehingga dapat dianggap semua item di variabel kualitas pelayanan adalah valid.

2. Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel kepuasan masyarakat ini terdiri dari 9 item, dengan hasil pengujian dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Variabel
Kepuasan Masyarakat

1.	0,567	0,1680	Valid
2.	0,505	0,1680	Valid
3.	0,713	0,1680	Valid
4.	0,675	0,1680	Valid
5.	0,518	0,1680	Valid
6.	0,502	0,1680	Valid

7.	0,721	0,1680	Valid
8.	0,370	0,1680	Valid
9.	0,314	0,1680	Valid
10.	0,389	0,1680	Valid
11.	0,325	0,1680	Valid
12.	0,556	0,1680	Valid
13.	0,471	0,1680	Valid
14.	0,596	0,1680	Valid
15.	0,423	0,1680	Valid
16.	0,397	0,1680	Valid
17.	0,565	0,1680	Valid
18.	0,581	0,1680	Valid

Sumber : Hasil olah data SPSS 25

Tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan adalah valid. Kesimpulan ini dihasilkan dari perbandingan r_{hitung} masing-masing item dengan r_{tabel} yang menunjukkan adanya nilai yang lebih besar pada hasil r_{hitung} dari semua item. Terlihat tidak ada r_{hitung} yang lebih rendah dari r_{tabel} yaitu 0,1680 artinya $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ sehingga dapat dianggap semua item di variable kepuasan masyarakat adalah valid.

Uji realibilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner handa atau tidak, kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan yang diajukan tetap stabil dan konsisten jika dilakukan pengisian ulang pada kuesioner tersebut.

Tabel 3
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha yang diisyaratkan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,898	0,6	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,838	0,6	Reliabel

Sumber : Hasil olah data SPSS 25

Suatu variabel akan dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Pada hasil analisis di atas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel kualitas pelayanan (X) variabel kepuasan masyarakat (y). sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument dari kedua variabel adalah reliabel.

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang diteliti memiliki distribusi yang normal atau tidak. Berdasarkan hasil uji normalitas menunjukkan *kolmogorov-smirnov* dapat diketahui nilai signifikansi *Exact Sig. (2-Tailed)* lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,091. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Dan pada uji heterokedastisitas pun tidak terjadi heterokedastisitas ketika dilakukan pengolahan data titik-titik tidak berpola dan menyebar.

Analisis regresi linier sederhana pada penelitian ini menampilkan R yang merupakan symbol dari koefisien korelasi. Nilai korelasinya adalah 0,973. Nilai

ini dapat diinterpretasikan bahwa hubungan kedua variabel penelitian ada dikategori korelasi sangat kuat. Dari output SPSS terlihat bahwa nilai sig $< 0,05$ yaitu $0,000 < 0,05$ yang berarti persamaan regresi linier memenuhi kategori linieritas dan terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Uji t yang digunakan untuk menunjukkan seberapa besar jauh pengaruh satu variabel *independen* secara versial, dengan penetapan kriteria, besar nilai t_{tabel} diperoleh dengan mencari nilai $df = n - 1$ ($96 - 1 = 95$), dan nilai taraf signifikansi $0,05$ maka taraf signifikansi $N = 96$ ($df = 96 - 1 = 95$) yaitu $1,661$. Hasil t_{hitung} diperoleh menggunakan SPSS 25 yaitu $41,238$. Jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_a diterima dan H_o ditolak. Dari hasil perhitungan t_{hitung} sebesar $41,238$ lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} ($df=95$) yaitu $1,661$ dengan taraf signifikan $0,05$ jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka h_a diterima dan h_o ditolak.

Koefesien determinansi dilakukan dengan tujuan untuk mengukur kontribusi variabel *independent* terhadap variabel *dependen*. Berdasarkan hasil perhitungan bahwa ada pengaruh variabel X terhadap Y sebesar 95% sedangkan sisanya 5% dipengaruhi variabel lain di luar persamaan regrensi atau variabel yang tidak diteliti. Dengan kata lain pengaruh antar variabel X yaitu kualitas pelayanan dan variabel Y yaitu kepuasan masyarakat adalah sangat kuat.

KESIMPULAN

Hasil dari penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Mungkur Agung Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong Tahun 2023 disimpulkan sebagai berikut : 1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada puskesmas Mungkur Agung Kecamatan kelua Kabupaten Tabalong. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas. Dapat dibuktikan t_{hitung} sebesar $41,238$ lebih besar dari t_{tabel} ($df=N-1$) $1,661$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000$ dengan angka tersebut nilai signifikan kurang dari $0,05$. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan Puskesmas maka kepuasan pasien akan meningkat, demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan Puskesmas maka kepuasan pasiennya akan menurun. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Mungkur Agung Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong dapat dikatakan berpengaruh sangat kuat. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji R^2 variabel kualitas pelayanan memiliki nilai R^2 *Square* $0,973$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000$ lebih kecil dari $0,05$. Sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang sangat kuat dengan persentasi sebesar 95% .

SARAN

Dari permasalahan di atas peneliti menyarankan : Kepala Kepala Puskesmas Mungkur Agung Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong hendaknya menambah bangunan pelayanan. Petugas kesehatan lebih meningkatkan kualitas layanan. Masyarakat hendaknya menggunakan fasilitas kesehatan di Puskesmas dan peneliti lanjutan melakukan riset mengenai aspek lain yang mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan Puskesmas Mungkur Agung Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Anonim. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- [2] Anonim. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- [3] Anonim (2022). Pedoman Penyusunan Skripsi. Amuntai : STIA Amuntai.
- [4] Chandrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang : CV. Literasi Nusantara Abadi.
- [5] Djaali. (2017). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta Timur : PT. Bumi Aksara.
- [6] Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- [7] Istiani. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Era New Normal Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kelua Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong* : Tidak Diterbitkan.
- [8] Kurniawan, Heru. (2021). *Pengantar Praktis Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta : DeePublish.
- [9] Mu'ah. (2014). *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Sidoarjo : Zifatma Publiser.
- [10] Mustanir, Ahmad. (2022). *Pelayanan Publik*. Pasuruan : CV. Penerbit Qiara Media.
- [11] Pasalong, Harbani. (2021). *Etika Profesi*. Makasar : PT Nas Media Indonesia.
- [12] Pertiwi, Dewi. (2021). *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage di Kota Bandung)*. Yogyakarta : CV. Budi Utama.
- [13] Rahman, Tanjung, dkk. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik Era 4.0*. Medan : Yayasan Kita Menulis.
- [14] Rahmiyati. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Sape Kabupaten Bima*. Tidak diterbitkan.
- [15] Ridwan. (2015). *Belajar Mudah Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- [16] Santoso, Singgih. (2022). *Panduan Lengkap SPSS 26*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- [17] Sapri, dkk. (2020). *Pelayanan Publik Implementasi dan Aktualisasi*. Pasuruan : CV. Penerbit Qiara Media.
- [18] Sihombing, Anastasia, Y. (2022). *Loyalitas Pasien Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brend Equality, dan Hospital Image*. Pekalongan : PT. Nasya Expanding Management.
- [19] Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- [20] Taniredja. Tukiran & Hidayati Mustafidah. (2014). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Badung : Alfabeta.
- [21] Uyun, Muhammad & Baquandi Lutfi Yoseanto. (2022). *Pengantar Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : CV. Budi Utama.