JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 3, 2026

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA POLI UMUM DI PUSKESMAS LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN

Amira[1], Jumaidi[2], Anita Rahmayanti[3]
Program Studi Adminstrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: mamiraa184@gmail.com

ABSTRAK

Puskesmas Lampihong adalah fasilitas yang menyediakan layanan kesehatan masyarakat, berlokasi di Kecamatan Lampihong, Kabupaten Balangan. Inspirasi di balik penelitian ini berasal dari masalah dalam penyampaian layanan, seperti jumlah staf yang tidak memadai di setiap titik layanan, kurangnya komunikasi informasi kepada masyarakat, dan kurangnya fasilitas pendukung layanan. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan kelompok partisipan sebanyak 87 orang, menggunakan pengambilan sampel acak. Data dikumpulkan melalui instrumen penelitian yang telah dinilai validitas dan reliabilitasnya, yang kemudian dianalisis dengan teknik regresi linier sederhana. Uji t digunakan untuk verifikasi hipotesis, dan koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Poliklinik Umum Puskesmas Lampihong, Kabupaten Balangan. Kesimpulan ini didukung oleh nilai t hitung sebesar 8,534, melebihi nilai t tabel sebesar 1,988, sehingga memvalidasi hipotesis. Nilai R^2 sebesar 0,461 menunjukkan bahwa kualitas layanan menyumbang 46,1% dari variasi kepuasan publik, sedangkan sisanya sebesar 53,9% disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kabupaten Balangan

ABSTRACT

Lampihong Community Health Center is a facility that provides public health services, located in Lampihong District, Balangan Regency. The inspiration behind this study came from problems in services, such as inadequate staff numbers at each service point, lack of information communication to the community, and lack of service support facilities. This study used a quantitative methodology with a participant group of 87 people, using random sampling. Data were collected through research instruments that had been assessed for validity and reliability, which were then analyzed using simple linear regression techniques. This test was used to verify the hypothesis, and the coefficient of determination (R^2) was used to determine the extent to which service quality influences community satisfaction. The results showed that service quality significantly influenced community satisfaction at the Lampihong Community Health Center General Polyclinic in Balangan Regency. This conclusion was supported by the calculated t value of 8.534, exceeding the t table value of 1.988, thus validating the hypothesis. The R^2 value of 0.461 indicates that service quality contributes 46.1% of the variation in public satisfaction, while the remaining 53.9% is caused by other factors not examined in this study.

Keywords*: Service Quality, Public Satisfaction, Balangan Regency*

PENDAHULUAN

Kemajuan yang efektif di bidang kesehatan sangat penting untuk meningkatkan kualitas dan daya saing tenaga kerja Indonesia. Tujuan pembangunan kesehatan dapat diwujudkan melalui berbagai metode penyampaian layanan kesehatan yang holistik, terpadu, dan berkelanjutan. Memastikan layanan kesehatan optimal dan mudah diakses merupakan elemen penting dalam mencapai tujuan tersebut. Hal ini sejalan dengan visi nasional untuk pembangunan kesehatan, yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, motivasi, dan kemampuan masyarakat untuk menerapkan gaya hidup sehat, yang pada akhirnya mencapai standar kesehatan masyarakat tertinggi yang dapat dicapai secara adil dan seimbang, sehingga menghasilkan Indonesia yang lebih sehat.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang sangat memengaruhi keberhasilan suatu organisasi, terutama dalam bidang pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima selama proses perawatan. Ketika Puskesmas (Puskesmas Kesehatan Masyarakat) memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien, masyarakat cenderung memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan tersebut. Sebaliknya, ketika pelayanan tidak memenuhi harapan pasien, hal itu dapat menimbulkan perasaan kecewa dan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dipengaruhi oleh berbagai elemen. Elemen pertama berkaitan dengan kemampuan Puskesmas untuk menawarkan layanan yang sesuai dengan harapan pasien. Ketika layanan kesehatan sesuai dengan keinginan masyarakat, kemungkinan besar akan terjadi kesesuaian antara hasil yang diharapkan dan layanan yang sebenarnya diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas secara efektif memenuhi perannya sebagai penyedia layanan kesehatan yang diandalkan masyarakat.

Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan pasien, akan terjadi penurunan kepuasan masyarakat. Situasi seperti itu dapat mengakibatkan berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas sebagai tempat yang dapat diandalkan untuk mengakses layanan kesehatan. Elemen kedua melibatkan perubahan kondisi masyarakat, termasuk perubahan demografi, epidemiologi, dan status sosial ekonomi, serta meningkatnya pengawasan publik terhadap layanan pemerintah. Perubahan ini telah mengakibatkan kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan yang semakin kompleks dan beragam, sehingga Puskesmas perlu terus meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan.

Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan yang menyebabkan pelayanan Puskesmas belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Beberapa masyarakat masih merasakan adanya kekurangan dalam proses pelayanan, baik dari segi kecepatan, ketepatan informasi, maupun respons petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien. Padahal, kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang harus memperoleh pelayanan terbaik. Pelayanan yang kurang berkualitas dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan berpotensi mengurangi keinginan pasien untuk melakukan kunjungan kembali guna memperoleh pelayanan kesehatan.

Puskesmas Lampihong merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat yang berada di Kecamatan Lampihong, Kabupaten Balangan. Puskesmas ini memiliki peran dalam memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama kepada masyarakat melalui penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan individu. Dalam pelaksanaan tugasnya, Puskesmas Lampihong mengutamakan kegiatan promotif dan preventif sebagai upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara optimal, tanpa mengesampingkan kualitas pelayanan kepada individu.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan. Permasalahan tersebut menjadi perhatian karena dapat memengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan serta tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pertama, berdasarkan data jumlah pegawai Puskesmas Lampihong tahun 2026, diketahui bahwa ketersediaan tenaga pelayanan pada beberapa unit masih belum mencukupi. Salah satu kondisi yang terlihat terdapat pada pelayanan umum, di mana hanya tersedia dua orang petugas yang bertugas

melayani seluruh pasien setiap harinya. Jumlah tenaga yang terbatas tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang maksimal, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien. Keterbatasan jumlah petugas berdampak pada meningkatnya waktu tunggu masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Pada kondisi tertentu, antrean pasien menjadi lebih panjang sehingga beban kerja petugas semakin meningkat. Situasi tersebut dapat memengaruhi kecepatan pelayanan yang diberikan serta berpotensi menurunkan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat. Dengan demikian, ketersediaan sumber daya manusia yang memadai menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung efektivitas pelayanan di Puskesmas Lampihong. (Sumber: Data Jumlah Pegawai Puskesmas Lampihong, 2026)

Kedua, penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat masih belum berjalan secara optimal. Hal tersebut terlihat dari keterbatasan sarana informasi yang tersedia, yaitu hanya terdapat satu papan informasi yang digunakan sebagai media penyampaian informasi kepada pengunjung Puskesmas. Selain itu, kemampuan masyarakat dalam memahami serta memperoleh informasi pelayanan juga masih menjadi tantangan tersendiri. Keterbatasan media informasi tersebut menyebabkan berbagai informasi penting, seperti jenis layanan yang tersedia, prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, jadwal pelayanan, maupun informasi kesehatan lainnya belum dapat tersampaikan secara maksimal kepada seluruh masyarakat. Kondisi ini dapat memengaruhi pemahaman masyarakat terhadap alur pelayanan yang harus dilakukan ketika memanfaatkan fasilitas kesehatan di Puskesmas Lampihong. (Sumber: Data Sarana dan Prasarana Puskesmas Lampihong, 2026)

Ketiga, aspek responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil pengamatan, masih terdapat masyarakat yang mengalami keterlambatan dalam memperoleh informasi terkait prosedur pelayanan maupun persyaratan administrasi. Pada saat jumlah kunjungan pasien meningkat, petugas cenderung lebih berfokus pada proses pelayanan medis sehingga pemberian informasi kepada masyarakat belum dapat dilakukan secara cepat dan optimal.Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat harus menunggu lebih lama untuk memperoleh penjelasan mengenai kebutuhan pelayanan yang mereka perlukan. Selain itu, keterbatasan ruang pelayanan juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi antara petugas dengan masyarakat. Akibatnya, proses interaksi pelayanan belum sepenuhnya berjalan secara maksimal dan dapat berdampak terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. (Sumber: Hasil Observasi Peneliti di Puskesmas Lampihong, 2026)

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Poli Umum di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan."

METODE

Penelitian ini mengambil lokasi di Puskesmas Lampihong Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan yang beralamat di Jl. Raya Lampihong KM 13,5, Kecamatan Lampihong, Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan, Kode Pos 71661.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan yang berorientasi pada data numerik untuk menganalisis fenomena yang melibatkan populasi atau sampel tertentu. Data dikumpulkan melalui instrumen yang telah disiapkan, kemudian dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Dalam pendekatan ini, para peneliti kuantitatif meyakini bahwa mereka dapat memengaruhi lingkungan penelitian melalui eksperimen yang dirancang secara sistematis.

Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel, menguji kebenaran teori, melakukan prediksi, serta membuat generalisasi atas temuan yang diperoleh. Teori yang digunakan dalam penelitian ini berperan sebagai pedoman dalam menilai kesesuaian antara data empiris dengan konsep teoretis, yang kemudian menjadi dasar dari apa yang disebut sebagai kebenaran etik yakni kebenaran berdasarkan teori yang digunakan oleh peneliti. Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk membuktikan teori, menunjukkan keterkaitan antara variabel, menyajikan

deskripsi berbasis data statistik, serta memperkirakan hasil yang mungkin terjadi. Oleh karena itu, desain penelitian kuantitatif harus dirancang secara sistematis, terstruktur, dan direncanakan secara matang sejak awal.

Jenis penelitian yang dipilih adalah penelitian kuantitatif, yang memiliki karakteristik utama berupa perencanaan yang sistematis, desain yang tersusun rapi, dan struktur yang jelas dari awal hingga akhir pelaksanaan. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2016:8), metode penelitian kuantitatif didasarkan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu melalui instrumen pengumpulan, dengan tujuan utama menguji hipotesis yang telah dirancang.

Secara konseptual, populasi mengacu pada keseluruhan elemen yang memiliki karakteristik spesifik yang ditentukan oleh peneliti, yang berfungsi sebagai titik fokus investigasi dalam sebuah penelitian. Elemen-elemen ini dapat mencakup individu, objek, atau fenomena yang relevan dengan tujuan penelitian. Sugiyono (2016:90) menjelaskan bahwa populasi adalah area luas yang terdiri dari objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik yang berbeda yang diidentifikasi oleh peneliti untuk diperiksa dan dianalisis guna menarik kesimpulan. Akibatnya, populasi tidak hanya mencakup kuantitas objek atau subjek tetapi juga semua atribut yang terkait dengannya. Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari sejumlah karyawan dari Puskesmas Lampihong dan anggota masyarakat di Kecamatan Lampihong, yang berjumlah total 650 orang. Pada bulan Maret, 650 orang mengunjungi Puskesmas, dari mana diambil sampel sebanyak 650 orang.

Sampel didefinisikan sebagai bagian dari jumlah total dan karakteristik populasi, yang digunakan sebagai sampel representatif dalam penelitian. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel acak, yaitu teknik yang memastikan setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai bagian dari sampel penelitian. Sugiyono (2017:96) mencatat bahwa pengambilan sampel insidental adalah teknik yang didasarkan pada peluang, di mana individu yang ditemui peneliti secara tidak sengaja dapat dipilih sebagai sampel jika mereka dianggap sesuai dan mampu memberikan informasi yang diperlukan untuk data penelitian.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dikembangkan oleh peneliti. Dinyatakan bahwa "instrumen penelitian adalah alat pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam atau sosial yang diamati." Oleh karena itu, tujuan instrumen penelitian adalah untuk mengumpulkan informasi komprehensif mengenai suatu masalah tertentu, baik yang berkaitan dengan fenomena alam maupun sosial.

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
	1. *Reliability* (Realibilitas)	a. Dijanjikan b. Diandalkan c. Penyampaian d. Benar
	2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)	a. Mengimformasikan b. Kepastian waktu c. Kesediaan
	3. *Assurance* (Jaminan)	a. Rasa percaya b. Merasa aman

Fandy Tjiptono (2017:201), Kualitas layanan (X)		c. Konsisten
	4. *Empathy* (Empati)	a. Memberikan perhatian b. Mengutamakan kepentingan
	5. *Tangibles* (Bukti Fisik)	a. Fasilitas dalam pemberian pelayanan b. Berpenampilan rapi c. Berdaya tarik visual
Hawkins dan Lonney dalam Fandy Tjiptono Kepuasan (2017:32) (Y)	1. Kesesuaian harapan	a. Sesuai b. Melampaui harapan yang telah ditetapkan c. Ketersediaan fasilitas pendukung yang diperoleh.
	2. Minat berkunjung	a. Pelayanan memuaskan b. Manfaat yang diperoleh c. Fasilitas memadai
	3. Kesediaan merekomendasikan	a. Kesediaan menyarankan kepada masyarakat lain

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan utama dalam proses penelitian maupun pelaksanaan suatu kegiatan ilmiah. Ketersediaan data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan menjadi landasan penting dalam menghasilkan keputusan serta kesimpulan yang tepat. Meskipun demikian, proses pengumpulan data bukanlah suatu kegiatan yang sederhana, karena terdapat berbagai metode atau teknik yang dapat diterapkan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Setiap teknik pengumpulan data tersebut memiliki karakteristik, keunggulan, dan keterbatasan yang perlu dipertimbangkan oleh peneliti.

Dalam pengumpulan data yang diperlukan untuk penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagaimana diuraikan oleh Sugiyono (2016:217), yang meliputi observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Metode observasi melibatkan pengamatan dan pencatatan gejala atau fenomena yang ada pada subjek penelitian secara sistematis, baik secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu, metode kuesioner mencakup penyajian serangkaian pertanyaan yang berkaitan dengan masalah atau variabel penelitian kepada responden untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan, khususnya dalam penelitian berbasis survei. Metode dokumentasi mengacu pada teknik pengumpulan data yang menggunakan berbagai catatan, arsip, atau dokumen yang ada sebagai sumber informasi penelitian. Untuk memastikan keakuratan data kuantitatif, penelitian ini menerapkan teknik penilaian menggunakan skala Likert yang dirancang untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi responden mengenai variabel yang diteliti. Skala pengukuran terdiri dari lima pilihan respons: Sangat Setuju (SS) dengan skor 5, Setuju (S) dengan skor 4, Netral (N) dengan skor 3, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1.

Pengujian validitas merupakan tahap penting yang bertujuan untuk menilai sejauh mana instrumen penelitian secara akurat mengukur variabel-variabel yang menjadi inti penelitian.

Instrumen kuesioner dianggap valid jika setiap pernyataan atau pertanyaan secara efektif mewakili aspek yang dimaksudkan untuk diukur, sesuai dengan tujuan penelitian. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi antara r yang dihitung dan r tabel. Validitas setiap butir pertanyaan ditetapkan dengan mengevaluasi signifikansi koefisien korelasi pada tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai korelasi suatu butir menunjukkan hubungan yang signifikan dengan skor total, butir tersebut dianggap valid dan memenuhi kriteria untuk digunakan sebagai instrumen pengumpulan data penelitian.

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk menilai sejauh mana instrumen penelitian dapat menghasilkan hasil pengukuran yang konsisten, stabil, dan dapat diandalkan. Dalam penelitian ini, metode Cronbach's Alpha digunakan untuk pengujian reliabilitas, dengan memanfaatkan IBM SPSS 25 untuk analisis. Suatu instrumen penelitian dianggap reliabel jika koefisien Cronbach's Alpha yang diperoleh melebihi 0,60. Sebaliknya, jika nilai Cronbach's Alpha berada di bawah 0,60, instrumen tersebut dianggap gagal memenuhi ambang batas noise yang diperlukan. Dengan demikian, nilai Cronbach's Alpha yang lebih tinggi menunjukkan konsistensi yang lebih besar dari instrumen dalam mengukur variabel penelitian.

Pengujian parsial, juga dikenal sebagai uji-t, adalah metode analitis yang digunakan untuk memastikan apakah setiap variabel independen memberikan pengaruh individual pada variabel dependen. Ghozali (2018:179) menjelaskan bahwa uji-t berfungsi untuk mengevaluasi tingkat signifikansi dampak variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan pada tingkat signifikansi 1% atau 0,01. Hasil pengujian tersebut kemudian digunakan untuk menentukan apakah hipotesis mengenai pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat diterima atau ditolak.

Uji koefisien determinasi (R^2) kemudian digunakan untuk menilai sejauh mana variabel independen menjelaskan variasi pada variabel dependen. Uji ini mengungkapkan proporsi variasi pada variabel dependen yang dapat dikaitkan dengan variabel independen dalam suatu model penelitian. Seperti yang dicatat oleh Ghozali (2018:179), koefisien determinasi berfungsi untuk menggambarkan efektivitas model regresi dalam menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang terlibat. Nilai R^2 berkisar dari nol hingga satu. Nilai koefisien determinasi yang mendekati nol menunjukkan kapasitas terbatas variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya, nilai R^2 yang mendekati satu menandakan kemampuan yang lebih besar dari variabel independen untuk menjelaskan variasi pada variabel dependen.

Uji normalitas dilakukan untuk memastikan apakah data yang dikumpulkan dalam penelitian sesuai dengan asumsi distribusi normal. Data dianggap berdistribusi normal jika pola distribusinya menunjukkan keseimbangan tertentu, sehingga mean, median, dan modus berada pada posisi yang sesuai dengan karakteristik distribusi normal (Nuryadi & Astuti, 2018). Dalam penelitian ini, pengujian normalitas dilakukan pada data yang terdiri dari kurang dari 50 responden. Penentuan hasil pengujian normalitas didasarkan pada nilai signifikansi. Jika nilai signifikansi melebihi 0,05 (sig > 0,05), data dianggap memenuhi asumsi normalitas. Sebaliknya, jika nilai signifikansi di bawah 0,05 (sig < 0,05), data diklasifikasikan sebagai tidak berdistribusi normal.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli Umum Di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan (X)

1. *Reliability* (Realibilitas)

   Reliabilitas merupakan kemampuan suatu organisasi atau penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, tepat waktu, serta dapat dipercaya sesuai dengan standar operasional maupun komitmen yang telah ditetapkan. Dalam konteks perpustakaan, dimensi reliabilitas tercermin pada ketepatan proses pelayanan, seperti peminjaman dan pengembalian

koleksi, keakuratan informasi mengenai ketersediaan bahan pustaka, serta konsistensi pelaksanaan jam operasional sehingga pengguna memperoleh layanan yang sesuai dengan harapannya

a. Dijanjikan

Berdasarkan informasi yang dikumpulkan dari penyebaran kuesioner dan hasil observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Lampihong telah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan komitmen yang telah ditetapkan.

b. Diandalkan

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari kuesioner dan observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa keandalan personel puskesmas dalam memberikan pelayanan belum sesuai dengan harapan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan pelayanan yang lambat, sikap staf yang dianggap kurang ramah, dan keterlambatan dalam proses pelayanan sirkulasi.

c. Penyampaian

Berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran angket dan hasil pengamatan langsung yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwapenyampaian Pelayanan pada Poli Umum UPT. Puskesmas Lampihong masih menunjukkan beberapa kekurangan, terutama dalam hal penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat. Petugas pelayanan belum sepenuhnya memberikan informasi secara jelas, rinci, dan mudah dipahami oleh pasien maupun pengunjung puskesmas. Kondisi tersebut mengakibatkan masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur serta tahapan pelayanan yang harus dilakukan, mulai dari proses pendaftaran, pelaksanaan pemeriksaan, hingga pengambilan obat.

d. Benar

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari kuesioner dan observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas (UPT) Lampihong mematuhi peraturan dan prosedur yang relevan dalam melaksanakan kegiatan pelayanannya. Setiap proses pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat dilakukan sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) yang telah ditetapkan.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap merupakan kemampuan dan kesediaan petugas dalam memberikan bantuan kepada pengguna secara cepat, tepat, serta responsif terhadap kebutuhan maupun keluhan yang disampaikan. Dalam konteks pelayanan perpustakaan, dimensi daya tanggap dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam memberikan bantuan secara sigap, seperti membantu pengguna menemukan koleksi yang dibutuhkan, memberikan informasi terkait layanan, serta merespons pertanyaan atau kendala yang dihadapi pengguna dengan baik.

a. Menginformasikan

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari kuesioner dan observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa penyebaran informasi tentang pelayanan kepada masyarakat telah efektif. Hal ini dibuktikan dengan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami, sehingga masyarakat lebih mudah memahami dan mengikuti prosedur serta alur pelayanan di puskesmas.

b. Kepastian Waktu

Temuan yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dan observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah melaksanakan tugas mereka dalam batas

waktu yang ditentukan, sehingga memungkinkan pemberian pelayanan publik berjalan sesuai dengan pedoman yang relevan.

c. Kesediaan

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari kuesioner dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa kesediaan petugas untuk melayani masyarakat memuaskan. Hal ini dibuktikan dengan kemampuan mereka untuk memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan menanggapi pengaduan masyarakat secara tepat berdasarkan kebutuhan yang diungkapkan.

3. *Assurance* (Jaminan

Jaminan (assurance) merupakan kemampuan petugas dalam membangun rasa percaya dan memberikan rasa aman kepada pengguna melalui sikap profesional, kesopanan, serta penguasaan pengetahuan yang memadai. Dalam konteks pelayanan perpustakaan, dimensi jaminan dapat tercermin melalui kompetensi pustakawan, keramahan dalam melayani pengguna, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan adanya pelayanan yang memberikan kepastian dan kepercayaan, pengguna, khususnya mahasiswa, akan merasa lebih nyaman dan yakin dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

a. Rasa Percaya

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari kuesioner dan pengamatan langsung oleh para peneliti, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang ditawarkan masih kurang memadai. Hal ini ditunjukkan oleh pengamatan bahwa sebagian individu masih kurang memahami proses pelayanan dan memiliki keraguan tentang layanan yang diberikan oleh petugas. Skenario ini menunjukkan bahwa peningkatan dalam komunikasi informasi dan kualitas layanan sangat penting untuk menumbuhkan pemahaman dan kepercayaan masyarakat yang lebih besar.

b. Merasa Aman

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari kuesioner dan observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa rasa aman yang kuat dalam pemberian pelayanan telah terjalin. Hal ini tercermin dalam kenyamanan dan keamanan yang dialami masyarakat saat menerima pelayanan dari petugas di Puskesmas Lampihong (UPT). Ini menunjukkan bahwa petugas telah berhasil membina lingkungan pelayanan yang mendorong kepercayaan dan kenyamanan bagi masyarakat.

c. Konsisten

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari kuesioner dan observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa konsistensi pelayanan telah tercapai. Hal ini dibuktikan dengan kemampuan staf Puskesmas (PUTS) Lampihong dalam memberikan pelayanan yang konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga memastikan masyarakat menerima pelayanan yang seragam dan tidak mengalami perubahan dalam proses pemberian pelayanan.

4. *Empathy* (Empati)

Empati (empathy) merupakan bentuk perhatian secara tulus dan personal yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna dengan memahami kebutuhan, harapan, serta kondisi yang dihadapi oleh pengguna. Dalam pelayanan perpustakaan, dimensi empati dapat diwujudkan melalui sikap petugas yang ramah, kesediaan untuk mendengarkan kebutuhan mahasiswa, memberikan bantuan secara individu, serta memberikan pelayanan secara adil tanpa membedakan

ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 3, 2026

latar belakang maupun karakteristik setiap pengguna. Sikap empati dari petugas akan menciptakan hubungan pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

a. Memberikan Perhatian

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari kuesioner dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa perhatian yang diberikan dalam pelayanan berfungsi secara efektif. Hal ini ditunjukkan oleh sikap para petugas, yang memenuhi tanggung jawab mereka dengan menangani keluhan dan kebutuhan masyarakat. Para petugas memberikan pelayanan yang selaras dengan masalah yang dilaporkan oleh masyarakat, sehingga memastikan pendekatan yang lebih terfokus pada penyampaian pelayanan..

b. Mengutamakan Kepentingan

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari kuesioner dan pengamatan langsung oleh para peneliti, dapat disimpulkan bahwa staf perpustakaan telah berupaya memprioritaskan kepentingan pengguna dalam memberikan layanan berkualitas. Hal ini tercermin dalam sikap staf, yang bertujuan untuk menawarkan bantuan yang ramah dan tepat waktu sekaligus mengakomodasi kebutuhan pengunjung.

5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik (tangibles) merupakan aspek pelayanan yang berkaitan dengan berbagai fasilitas, sarana, dan prasarana yang dapat diamati secara langsung oleh pengguna dalam mendukung proses pelayanan. Dalam konteks perpustakaan, dimensi bukti fisik mencakup kondisi dan kelayakan gedung, kebersihan serta kenyamanan ruang baca, ketersediaan dan kelengkapan koleksi bahan pustaka, fasilitas pendukung seperti komputer, meja dan kursi baca, serta penampilan petugas dalam memberikan pelayanan. Keberadaan fasilitas fisik yang memadai akan memberikan kenyamanan bagi pengguna dan mendukung terciptanya kualitas pelayanan perpustakaan yang lebih baik.

a. Fasilitas dalam Pemeberian Pelayanan

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari kuesioner dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh para peneliti, dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan masih belum memadai. Ketidakmemadai ini disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur dan fasilitas, termasuk ruang tunggu yang tidak mencukupi dan tempat duduk yang tidak memadai bagi individu yang menunggu pelayanan.

b. Berpenampilan Rapi

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari kuesioner dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh para peneliti, dapat disimpulkan bahwa penampilan para petugas patut dipuji. Hal ini dibuktikan dengan kepatuhan mereka terhadap standar seragam sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku. Penampilan yang rapi tersebut menunjukkan profesionalisme para petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

c. Berdaya Tarik Visual

Fasilitas tersebut menunjukkan kondisi yang memuaskan dan sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan. Hal ini terlihat dari staf yang mengenakan seragam lengkap dan mengikuti peraturan dan ketentuan yang relevan dengan lingkungan kerja Puskesmas Lampihong (UPT). Penampilan seperti itu menandakan profesionalisme staf dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli Umum Di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan (Y)

1. Kesesuaian Harapan

   Kesesuaian harapan merupakan tingkat keselarasan antara pelayanan atau kinerja jasa yang diharapkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang benar-benar dirasakan setelah menerima layanan tersebut. Tingkat kesesuaian ini dapat menggambarkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan.

   a. Sesuai

      Aspek kesesuaian layanan telah diimplementasikan secara efektif. Hal ini dibuktikan dengan cara personel layanan mengikuti prosedur operasi standar (SOP) yang telah ditetapkan, sehingga memastikan bahwa proses layanan sesuai dengan peraturan yang relevan.

   b. Melebihi dengan yang diharapkan

      Unsur-unsur pelayanan yang melampaui harapan publik telah menunjukkan hasil yang menguntungkan. Hal ini tercermin dalam kinerja para petugas, yang telah berhasil menyelaraskan layanan mereka dengan harapan publik sebagai pengguna. Layanan yang diberikan kepada publik dianggap sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka sepanjang proses pelayanan.

   c. Fasilitas Penunjang yang didapat

      Fasilitas yang mendukung pelayanan terawat dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan infrastruktur yang ditawarkan oleh Puskesmas Lampihong (UPT), yang membantu proses pelayanan bagi masyarakat, sehingga memfasilitasi penyampaian pelayanan yang lebih efisien.

2. Minat Berkunjung

   Minat berkunjung kembali merupakan keinginan atau kesediaan pengguna layanan untuk kembali menggunakan suatu layanan yang sama di masa mendatang. Minat dapat diartikan sebagai bentuk ketertarikan atau rasa suka terhadap suatu hal maupun aktivitas yang muncul secara alami tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Pada dasarnya, minat menunjukkan adanya hubungan atau keterikatan antara individu dengan suatu objek atau aktivitas yang berada di luar dirinya.

   a. Pelayanan Memuaskan

      Aspek pelayanan yang memuaskan mencerminkan kondisi yang relatif positif. Hal ini terlihat dari dedikasi para petugas dalam memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Akibatnya, pelayanan yang ditawarkan mencapai tingkat kepuasan yang patut dipuji di kalangan masyarakat sebagai pengguna pelayanan tersebut.

   b. Manfaat yang diperoleh

      Keuntungan yang dirasakan oleh masyarakat telah menghasilkan hasil yang positif. Hal ini terlihat dari peningkatan aksesibilitas terhadap layanan kesehatan yang ditawarkan oleh Puskesmas Lampihong (UPT), yang memungkinkan individu yang membutuhkan untuk mendapatkan layanan kesehatan dengan lebih mudah dan dengan biaya yang lebih rendah.

   c. Fasilitas Memadai

      Fasilitas yang ada saat ini masih dianggap tidak memadai. Hal ini disebabkan kurangnya infrastruktur yang memadai untuk mendukung pelayanan publik. Keterbatasan fasilitas ini dapat memengaruhi kenyamanan masyarakat yang menggunakan layanan di Puskesmas Lampihong.

3. Kesediaan Merekomendasikan

Kesediaan merekomendasikan merupakan keinginan seseorang untuk menyampaikan saran atau anjuran kepada orang lain berdasarkan pengalaman yang telah diperoleh terhadap suatu produk, jasa, pelayanan, maupun lembaga tertentu. Dalam konteks pelayanan, tindakan merekomendasikan biasanya muncul ketika seseorang merasakan kepuasan, kenyamanan, serta memiliki kepercayaan terhadap kualitas layanan yang diterima. Oleh karena itu, masyarakat yang memperoleh pengalaman pelayanan yang baik cenderung memiliki kemauan untuk menyarankan keluarga, teman, maupun orang lain agar menggunakan pelayanan yang sama.

a. Kesediaan menyarankan kepada masyarakat yang Lain

Kesiapan untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain sangat tinggi. Hal ini tercermin dalam antusiasme masyarakat untuk memberikan rekomendasi berdasarkan pengalaman positif mereka di Puskesmas Lampihong (UPT). Perilaku seperti itu menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah menumbuhkan kepercayaan masyarakat, sehingga menghasilkan rujukan kepada orang lain.

Uji validitas

Hasil uji validitas untuk variabel Kualitas Layanan (X) menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah memenuhi standar pengujian yang ditetapkan. Suatu item pernyataan dalam kuesioner dianggap valid jika nilai hitungnya melebihi nilai r tabel sebesar 0,175. Menurut hasil uji, setiap item pernyataan dalam variabel Kualitas Layanan (X) telah dikonfirmasi memenuhi kriteria validitas, sehingga memenuhi syarat untuk digunakan dalam proses pengumpulan data penelitian. Selain itu, hasil uji validitas untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan bahwa instrumen penelitian telah menghasilkan hasil yang sesuai dengan kriteria pengujian. Pernyataan dalam kuesioner dianggap valid ketika nilai korelasi hitungnya melebihi nilai r tabel sebesar 0,175. Akibatnya, semua pernyataan yang termasuk dalam variabel Kepuasan Masyarakat (Y) telah memenuhi persyaratan validitas dan dianggap sesuai untuk digunakan sebagai instrumen penelitian..

Uji reliabilitas

Setelah menganalisis tabel hasil pengujian di atas, penilaian reliabilitas dilakukan pada setiap butir pernyataan yang sebelumnya telah memenuhi kriteria validitas. Instrumen penelitian dapat dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang memuaskan jika hasil pengujian reliabilitas sesuai dengan ambang nilai yang telah ditetapkan. Pengujian reliabilitas menghasilkan nilai Alpha Cronbach sebesar 0,650 dan 0,723. Kedua nilai ini telah melampaui ambang reliabilitas standar sebesar 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dianggap reliabel. Oleh karena itu, variabel penelitian yang membahas Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Poliklinik Umum di Puskesmas Lampihong, Kabupaten Balangan, layak digunakan sebagai instrumen penelitian karena telah memenuhi persyaratan pengujian reliabilitas.

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas, yang dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov Satu Sampel bersama dengan pendekatan Shapiro-Wilk, disajikan dalam tabel. Analisis menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel X adalah 0,176, dan untuk variabel Y adalah 0,181. Kedua nilai signifikansi tersebut melebihi ambang batas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima atau tidak ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa data residual, setelah distandarisasi, mengikuti

distribusi normal. Oleh karena itu, data yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi kriteria uji normalitas dan cocok untuk dilanjutkan ke tahap analisis regresi linier sederhana.

Uji Linieritas

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai F sebesar 72,826 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi ini selanjutnya dibandingkan dengan tingkat signifikansi 0,05 (α = 5%) yang dijadikan sebagai kriteria pengambilan keputusan tes. Kriteria pengambilan keputusan menyatakan jika nilai signifikansi lebih kecil dari α maka Ha diterima; sebaliknya jika nilai signifikansi melebihi α maka Ha ditolak. Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga diterima Ha. Hasil ini menandakan hubungan linier antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Mengingat nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dianggap tepat untuk memprediksi tingkat kualitas layanan.

Uji Hipotesis

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai Ftable pada 1 dan 85 derajat kebebasan (db) dengan tingkat signifikansi 5% adalah 4,007, sedangkan nilai F yang dihitung adalah 72,826. Perbandingan kedua nilai ini menunjukkan bahwa nilai F yang dihitung melebihi nilai Ftable (72,826 > 4,007). Akibatnya, hipotesis alternatif (Ha) diterima, dan hipotesis nol (H0) ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Poliklinik Umum di Puskesmas Lampihong, Kabupaten Balangan.

SIMPULAN

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Poliklinik Umum yang berada di dalam Puskesmas (UPT) Lampihong, Kabupaten Balangan. Kesimpulan ini didukung oleh hasil uji t, yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 8,534, melebihi nilai t tabel sebesar 1,988. Akibatnya, hipotesis alternatif (Ha) diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Lebih lanjut, analisis koefisien determinasi menghasilkan nilai R^2 (R Kuadrat) sebesar 0,461. Angka ini menunjukkan bahwa 46,1% variasi kepuasan masyarakat dapat dikaitkan dengan variabel kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 53,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut dapat meliputi kompetensi dan profesionalisme staf, ketersediaan fasilitas dan infrastruktur, efektivitas sistem dan prosedur pelayanan, kecepatan dan ketepatan pelayanan, kualitas komunikasi antara staf dan masyarakat, kepemimpinan organisasi, dan berbagai faktor eksternal yang berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, jelas bahwa kepuasan publik dipengaruhi tidak hanya oleh kualitas layanan tetapi juga oleh berbagai faktor lain di luar cakupan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Tjiptono, F. 2017. Service management: Mewujudkan layanan prima. Yogyakarta: Andi.

Pasolong, H. 2018. Teori administrasi publik. Bandung: Alfabeta.
Sugiyono. 2016, Metode Penelitian Kualitatif Bandung : Alfabeta Bandung

Tim Penyusun, 2026. Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai.