

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA UPTD PUSKESMAS BATUMANDI KABUPATEN BALANGAN

Jumainah¹, Siti Raudah², Mahdalina³
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: Jumainah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Batumandi, Kabupaten Balangan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif digunakan untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, dengan mengumpulkan data dasar secara berkala. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Persamaan regresi linier yang dihasilkan adalah $Y = 29,504 + 0,308X$, di mana Y adalah kepuasan masyarakat dan X adalah kualitas pelayanan. Nilai konstanta sebesar 29,504 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan bernilai nol, maka kepuasan masyarakat akan sebesar 0,308. Koefisien regresi sebesar 0,308 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu poin pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,308 kali. Uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 29,504 yang lebih besar dari t-tabel sebesar 1,984 pada tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$, yang berarti hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_o) ditolak. Ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,814 atau 81,4%, yang berarti bahwa 81,4% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sementara sisanya 18,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Batumandi dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat, yang penting untuk perencanaan dan pengembangan layanan kesehatan yang lebih baik di masa depan.

Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of service quality on community satisfaction at the Batumandi Health Center, Balangan Regency. The type of data used in this research is quantitative research methods. A descriptive method is used to depict situations or events by periodically collecting basic data. The results of the study indicate that there is a significant influence between service quality and community satisfaction. The linear regression equation produced is $Y = 29.504 + 0.308X$, where Y represents community satisfaction and X represents service quality. The constant value of 29.504 indicates that if the service quality is zero, community satisfaction will be 0.308. The regression coefficient of 0.308 shows that each one-point increase in service quality will increase community satisfaction by 0.308 times. The t-test shows a t-count value of 29.504, which is greater than the t-table value of 1.984 at a significance level of $0.00 < 0.05$, indicating that the alternative hypothesis (H_a) is accepted and the null hypothesis (H_o) is rejected. This implies that service quality has a significant partial effect on community satisfaction. Additionally, the coefficient of determination test results show an R^2 value of 0.814 or 81.4%, indicating that 81.4% of the variation in community satisfaction can be explained by service quality, while the remaining 18.6% is influenced by other variables not included in this study. This research provides empirical evidence that improving service quality at the Batumandi Health Center can significantly enhance community satisfaction, which is important for the planning and development of better healthcare services in the future.

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu komponen krusial dalam sistem kesehatan masyarakat yang memainkan peran vital dalam memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Fungsi Puskesmas mencakup upaya kuratif, rehabilitatif, promotif, dan preventif, yang secara bersama-sama bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan, Puskesmas memiliki tanggung jawab besar dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan standar mutu yang tinggi dan biaya yang terjangkau, sehingga dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Agar dapat meningkatkan kunjungan masyarakat ke Puskesmas, penting bagi institusi ini untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Hal ini dapat dicapai melalui berbagai strategi, seperti peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, penyediaan fasilitas yang memadai, serta penerapan sistem manajemen yang efisien dan efektif. Selain itu, Puskesmas juga perlu mengedepankan pendekatan yang humanis dan berorientasi pada pasien, sehingga masyarakat merasa puas dan nyaman dalam menerima layanan kesehatan. Dengan demikian, Puskesmas tidak hanya berfungsi sebagai tempat pengobatan, tetapi juga sebagai pusat kesehatan yang dapat dipercaya oleh masyarakat dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan mereka. (Permenkes No 75, 2014).

Puskesmas Batumandi adalah sebuah Puskesmas yang terletak di desa Hamparaya, Kecamatan Batumandi, Kabupaten Balangan. Wilayah kerjanya meliputi area seluas 104 km², yang terdiri dari 12 desa binaan. Dengan jumlah penduduk total sebanyak 13.671 jiwa, Puskesmas Batumandi melayani 6.972 penduduk laki-laki dan 6.699 penduduk perempuan.

Puskesmas Batumandi menawarkan berbagai layanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat setempat. Layanan yang disediakan meliputi Pelayanan Kesehatan BP (Umum) yang berfokus pada berbagai jenis penyakit umum, dan Pelayanan Kesehatan BP (Dalam) yang menangani kasus penyakit dalam. Selain itu, tersedia juga Pelayanan Kesehatan Gigi untuk perawatan dan pencegahan masalah gigi dan mulut, serta Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak yang sangat penting untuk menjaga kesehatan ibu hamil, ibu menyusui, dan anak-anak, serta untuk mendukung kesejahteraan lansia, Puskesmas Batumandi menyediakan Pelayanan Kesehatan Lansia yang dikhususkan bagi warga lanjut usia. Manajemen Terpadu Balita Sakit juga merupakan salah satu layanan penting yang ditawarkan untuk menangani kesehatan balita dengan pendekatan terpadu. Selain itu, Puskesmas ini memiliki layanan IGD (Instalasi Gawat Darurat) yang siap menangani kasus-kasus darurat, serta laboratorium untuk mendukung berbagai kebutuhan diagnostik. Konsultasi gizi juga tersedia untuk membantu masyarakat dalam mengelola dan memperbaiki pola makan mereka guna meningkatkan kesehatan secara keseluruhan. Layanan terakhir adalah Pelayanan P.TB, yang berfokus pada pencegahan dan pengobatan penyakit tuberkulosis. Semua layanan ini dirancang untuk memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif dan berkualitas tinggi bagi seluruh penduduk di wilayah kerja Puskesmas Batumandi.

Adapun pasien yang berkunjung di setiap pelayanan pada tahun 2023 tergambar pada tabel berikut:

Tabel 1. Data Pengunjung pada UPTD Puskesmas Batumandi Tahun 2023

No.	Pelayanan	Jumlah Pengunjung (Pasien)
1.	Kesehatan BP (Dalam)	1314
2.	Kesehatan Gigi	923
3.	Kesehatan Ibu dan Anak	1409
4.	Kesehatan Lansia	1359
5.	Kesehatan Manajemen Terpadu Balita Sakit	817
6.	IGD	1587
7.	Laboratorium	398
8.	Konsultasi Gizi	487
9.	P.TB	403
	Total	8.697

Sumber: UPTD Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2023.

Berdasarkan hasil observasi awal yang ditemukan penulis melihat langsung dilapangan penulis menemukan ada beberapa masalah pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan yaitu:

Pertama, Pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan masih kurang dengan adanya keluhan dari masyarakat mengenai kurangnya keramahan petugas pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Petugas sering menyalahkan dan bahkan memarahi pasien dan juga keluarga pasien ketika berobat dengan alasan ketika sudah parah baru berobat ke Puskesmas. Hal tersebut bertolak belakang dengan tugas yang diemban oleh petugas, di mana mereka bertugas untuk melayani pasien dan bukan menyalahkan serta memarahi pasien dan keluarganya.

Kedua, Kurangnya sosialisasi tentang sistem pendaftaran *online* dalam layanan kesehatan merupakan salah satu masalah yang sering terjadi dan dapat menyebabkan sebagian masyarakat belum mengetahui atau mengerti cara menggunakan sistem tersebut pada UPTD Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan. Hal ini terjadi di lingkungan yang kurang mendapatkan informasi atau akses terhadap teknologi digital. Kurangnya sosialisasi ini juga memicu ketidakpercayaan atau ketakutan terhadap teknologi baru bagi sebagian masyarakat, terutama kalangan yang lebih tua atau kurang terbiasa dengan penggunaan internet. Akibatnya, mereka cenderung menghindari penggunaan sistem pendaftaran *online* dan lebih memilih untuk melakukan pendaftaran secara langsung di tempat layanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan. Ini tidak hanya dapat menyebabkan peningkatan antrian dan waktu tunggu, tetapi juga mengurangi efisiensi dalam pengelolaan pendaftaran pasien secara keseluruhan.

Ketiga, Ruang UPTD Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan yang ada rata-rata masih terbilang sempit, karena ruangan yang ada rata-rata masih berdiameter 4 M². Di antra ruangan tersebut seperti ruangan yang dimiliki oleh Poli KIA, Poli MTBS dan Poli Gizi. Keadaan ruangan yang terbilang sempit tersebut membuat pasien harus berada di luar ruangan untuk menunggu antriannya. Selain itu, ruang inap juga masih terbilang kecil, yakni rata-rata ruangan hanya berdiameter 4 M². Selain itu, tempat parkir juga tidak terlalu luas dan hal itu membuat pengunjung/pasien meletakkan kendaraannya di bahu-bahu jalan. Sehingga tidak jarang terjadinya kemacetan terhadap pengguna jalan lainnya.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada UPTD Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan”**.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di UPTD Puskesmas Batumandi, Kabupaten Balangan, Provinsi Kalimantan Selatan, dengan fokus utama pada kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang menerima layanan tersebut. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yang memungkinkan pengukuran objektif dan analisis statistik untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Metode penelitian yang dipilih adalah pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan terperinci mengenai situasi atau kejadian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Batumandi. Dalam rangka mencapai tujuan ini, data dasar dikumpulkan secara berkala melalui survei, kuesioner, dan observasi langsung di lapangan. Pengumpulan data ini dilakukan dengan hati-hati untuk memastikan akurasi dan relevansi informasi yang diperoleh dan dengan menggunakan metode deskriptif, peneliti dapat mengidentifikasi dan mendeskripsikan berbagai aspek dari pelayanan kesehatan yang diberikan, termasuk efektivitas, efisiensi, dan responsivitas layanan. Selain itu, penelitian ini juga mencakup analisis terhadap tingkat kepuasan masyarakat, yang diukur melalui berbagai indikator seperti kecepatan pelayanan, kompetensi tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, dan sikap petugas kesehatan.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengelola Puskesmas Batumandi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Dengan memahami persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat, Puskesmas dapat mengidentifikasi area yang

memerlukan perbaikan dan merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di masa depan. Selain itu, temuan penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan kesehatan di tingkat regional dan nasional.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada UPTD Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin besar pula kepuasan masyarakat. Secara umum yang biasa terlihat di mata masyarakat adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Staf bertugas di garda depan dan berhubungan langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan harus menunjukkan profesionalisme untuk mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Berdasarkan penelitian ini, penulis memfokuskan analisis kualitas pelayanan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Schiffman dan Kanuk dalam Sinambela (2016:27). Teori ini mencakup beberapa kriteria utama yang digunakan oleh konsumen untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu keandalan, responsivitas, kompetensi, aksesibilitas, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, empati, dan aspek fisik. Masing-masing kriteria ini memiliki peran penting dalam membentuk persepsi konsumen terhadap kualitas layanan yang mereka terima.

Keandalan mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan apa yang telah dijanjikan secara konsisten dan akurat. Responsivitas merujuk pada kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu konsumen dan memberikan layanan dengan cepat. Kompetensi mencakup keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang efektif. Aksesibilitas menekankan kemudahan bagi konsumen dalam mengakses layanan, termasuk lokasi dan waktu operasi. Kesopanan melibatkan keramahan dan sikap hormat dari penyedia layanan terhadap konsumen. Komunikasi mengacu pada kemampuan untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Kredibilitas menunjukkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap penyedia layanan. Empati mencerminkan perhatian dan pemahaman penyedia layanan terhadap kebutuhan dan perasaan konsumen. Terakhir, aspek fisik meliputi penampilan fasilitas dan peralatan yang digunakan dalam memberikan layanan.

Selain itu, kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan diatur dalam PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017. Peraturan ini menetapkan berbagai indikator yang harus dipenuhi untuk memastikan kepuasan masyarakat, antara lain persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Persyaratan dan prosedur yang jelas memastikan bahwa layanan dapat diakses dan dimanfaatkan oleh semua orang yang membutuhkan. Waktu penyelesaian yang tepat waktu menunjukkan efisiensi layanan, sedangkan biaya/tarif yang transparan dan terjangkau memastikan bahwa layanan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat.

Produk spesifikasi jenis layanan merinci jenis layanan yang diberikan, sementara kompetensi dan perilaku pelaksana memastikan bahwa layanan tersebut diberikan dengan profesionalisme dan etika yang tinggi. Penanganan pengaduan yang efektif memberikan mekanisme bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan solusi yang memadai. Saran dan masukan dari masyarakat digunakan untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Terakhir, sarana dan prasarana yang memadai memastikan bahwa layanan diberikan dalam lingkungan yang aman dan nyaman, serta dengan menggabungkan teori kualitas pelayanan dari Schiffman dan Kanuk serta indikator kepuasan masyarakat dari PERMENPAN, penelitian ini memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Batumandi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan bagi pengelola Puskesmas dalam upaya mereka untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Deskripsi Target Capaian Responden (TCR)

Kriteria nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas dan terstruktur mengenai hasil yang diperoleh dari responden. Klasifikasi ini penting untuk menginterpretasikan data dengan akurat dan

membuat kesimpulan yang relevan. Berikut adalah klasifikasi yang biasanya digunakan dalam penilaian TCR:

1. Sangat Baik (81-100%): Tingkat capaian responden pada kategori ini menunjukkan bahwa layanan atau program yang dievaluasi telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan responden. Nilai ini mencerminkan kualitas pelayanan yang sangat tinggi dan tingkat kepuasan yang optimal.
2. Baik (61-80%): Kategori ini menunjukkan bahwa layanan atau program telah memenuhi sebagian besar harapan responden. Meskipun ada beberapa area yang mungkin memerlukan perbaikan, secara umum, kualitas pelayanan dianggap memadai dan memuaskan oleh responden.
3. Cukup (41-60%): Tingkat capaian responden dalam kategori ini menunjukkan bahwa ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki dalam layanan atau program yang dievaluasi. Responden merasa bahwa ada ruang yang signifikan untuk peningkatan agar memenuhi harapan mereka.
4. Kurang (21-40%): Kategori ini mengindikasikan bahwa layanan atau program yang dievaluasi secara signifikan tidak memenuhi harapan responden. Banyak aspek yang memerlukan perhatian dan perbaikan serius untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan.
5. Sangat Kurang (0-20%): Tingkat capaian responden dalam kategori ini menunjukkan bahwa layanan atau program yang dievaluasi sangat jauh dari harapan responden. Ini adalah indikasi yang jelas bahwa ada masalah mendasar yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas secara keseluruhan. (Sugiyono, 2010)

Jadi dengan menggunakan klasifikasi ini, peneliti dapat lebih mudah mengidentifikasi area yang membutuhkan perhatian khusus dan mengembangkan strategi yang efektif untuk perbaikan. Selain itu, klasifikasi ini juga membantu dalam komunikasi hasil penelitian kepada para pemangku kepentingan dengan cara yang jelas dan mudah dipahami. Hasil dari penilaian TCR ini dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan responden.

Dalam memberikan gambaran pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y), maka pada bagian ini akan dijelaskan data melalui tabel frekuensi skor jawaban untuk tiap-tiap indikator. Penggunaan skor berdasarkan lima skala kategori yang dikembangkan dalam skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut ini akan dijelaskan masing-masing prediktor berdasarkan tabel distribusi frekuensi:

Variabel Kualitas Pelayanan

Keandalan

Secara keseluruhan, rata-rata skor dari kedua indikator adalah 85,9, dengan kualifikasi "BAIK". Hasil ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan, baik dari segi ketepatan waktu maupun kepercayaan, dinilai positif oleh mayoritas responden. Meskipun ada beberapa tanggapan negatif atau ragu-ragu, secara umum, pelayanan yang diterima oleh responden dinilai memadai dan cukup baik.

Responsif

Secara keseluruhan, rata-rata skor dari ketiga indikator adalah 85,5, dengan kualifikasi "BAIK". Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas, baik dari segi kesiapan maupun kecepatan, dinilai positif oleh mayoritas responden. Meskipun ada beberapa tanggapan negatif atau ragu-ragu, hasil dari tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan kualitas pelayanan yang mereka terima.

Kompetensi

Secara keseluruhan, rata-rata skor dari kedua indikator adalah 86,6, dengan kualifikasi "BAIK". Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan dan pengalaman petugas dalam memberikan pelayanan dinilai positif oleh mayoritas responden. Meskipun terdapat beberapa tanggapan negatif atau ragu-ragu, hasil dari tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan kualitas pelayanan yang mereka terima.

Aksebilitas

Secara keseluruhan, rata-rata skor dari kedua indikator adalah 86,0, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai baik oleh mayoritas responden. Responden merasa bahwa petugas telah mampu memberikan pelayanan dengan baik, baik dalam hal kemudahan dihubungi maupun ketersediaan dalam memberikan pelayanan. Hasil ini menunjukkan kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

Kesopanan

Secara keseluruhan, rata-rata skor dari ketiga indikator adalah 85,7, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai baik oleh mayoritas responden. Responden merasa bahwa petugas telah mampu memberikan pelayanan dengan sikap sopan, menghormati, dan berbicara dengan ramah kepada masyarakat. Hasil ini menunjukkan kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

Komunikasi

Secara keseluruhan, rata-rata skor dari kedua indikator adalah 85,9, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai baik oleh mayoritas responden. Responden merasa bahwa petugas telah mampu memberikan kejelasan informasi dan pelayanan telah menyediakan media komunikasi yang memadai. Hasil ini menunjukkan kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

Kredibilitas

Secara keseluruhan, rata-rata skor dari ketiga indikator adalah 85,7, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai baik oleh mayoritas responden. Responden merasa bahwa petugas telah mampu memberikan pelayanan yang terpercaya, keyakinan dalam pelayanan, serta bersikap jujur. Hasil ini menunjukkan kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

Empati

Secara keseluruhan, rata-rata skor dari kedua indikator adalah 86,7, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai baik oleh mayoritas responden. Responden merasa bahwa petugas telah mampu memahami kebutuhan mereka dan memberikan pelayanan yang memenuhi harapan. Hasil ini menunjukkan kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

Fisik

Secara keseluruhan, rata-rata skor dari ketiga indikator adalah 85,6, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai baik oleh mayoritas responden. Responden merasa bahwa fasilitas yang diberikan lengkap, penampilan petugas baik dan rapi, serta peralatan di ruang pelayanan tersedia dengan baik. Hasil ini menunjukkan kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

Variabel Kepuasan Masyarakat

Persyaratan

Secara keseluruhan, rata-rata skor dari kedua indikator tersebut adalah 83,8%, menunjukkan bahwa persyaratan dinilai baik oleh mayoritas responden. Evaluasi ini menunjukkan bahwa persyaratan yang sudah jelas, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan dinilai baik oleh responden yang terlibat dalam pengamatan ini.

Prosedur

Secara keseluruhan, rata-rata skor dari kedua indikator tersebut adalah 85,8%, menunjukkan bahwa prosedur dinilai baik oleh mayoritas responden. Evaluasi ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang dijelaskan dengan baik, mudah diikuti, dan berlangsung efisien dinilai baik oleh responden yang terlibat dalam pengamatan ini.

Waktu Penyelesaian

Secara keseluruhan, rata-rata skor dari kedua indikator tersebut adalah 81,9%, menunjukkan bahwa waktu penyelesaian dinilai baik oleh mayoritas responden. Evaluasi ini menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan dan pelayanan yang cepat dinilai baik oleh responden yang terlibat dalam pengamatan ini.

Tarif/Biaya

Secara keseluruhan, rata-rata skor dari kedua indikator tersebut adalah 83,4%, menunjukkan bahwa biaya/tarif dinilai baik oleh mayoritas responden. Evaluasi ini menunjukkan bahwa kejelasan dan transparansi biaya serta keseimbangan biaya dengan kualitas pelayanan dinilai baik oleh responden yang terlibat dalam pengamatan ini.

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Secara keseluruhan, rata-rata skor dari kedua indikator tersebut adalah 83,1%, menunjukkan bahwa spesifikasi produk atau jenis pelayanan dinilai baik oleh mayoritas responden. Hasil ini menunjukkan bahwa produk atau hasil pelayanan dianggap sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan dan memenuhi atau melebihi harapan kualitas oleh responden yang terlibat dalam evaluasi ini.

Kompetensi Pelaksana

Secara keseluruhan, rata-rata skor dari kedua indikator tersebut adalah 83,7%, menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana dinilai baik oleh mayoritas responden. Evaluasi ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan keterampilan petugas serta kemampuan mereka dalam menangani pertanyaan atau masalah dinilai baik oleh responden yang terlibat dalam pengamatan ini.

Prilaku Pelaksana

Secara keseluruhan, rata-rata skor dari kedua indikator tersebut adalah 82,5%, menunjukkan bahwa perilaku pelaksana dinilai baik oleh mayoritas responden. Evaluasi ini menunjukkan bahwa perilaku ramah dan sopan dari petugas serta kenyamanan dalam berinteraksi dengan mereka dinilai baik oleh responden yang terlibat dalam pengamatan ini.

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Secara keseluruhan, rata-rata skor dari kedua indikator tersebut adalah 80,0%, menunjukkan bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan dinilai baik oleh mayoritas responden. Evaluasi ini menunjukkan bahwa respons yang cepat dan serius terhadap pengaduan atau saran serta kemudahan akses mekanisme tersebut dinilai baik oleh responden yang terlibat dalam pengamatan ini.

Sarana dan Prasarana

Secara keseluruhan, rata-rata skor dari kedua indikator tersebut adalah 80,5%, menunjukkan bahwa sarana dan prasarana dinilai baik oleh mayoritas responden. Evaluasi ini menunjukkan bahwa fasilitas yang mendukung kenyamanan dan kondisi serta fungsi sarana dan prasarana dinilai baik oleh responden yang terlibat dalam pengamatan ini.

Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pengujian Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan program IBM SPSS untuk menentukan validitas setiap butir pertanyaan yang diajukan kepada responden. Uji ini bertujuan memastikan bahwa setiap pertanyaan yang disusun mampu mengukur apa yang seharusnya diukur secara akurat dan konsisten. Dalam proses ini, teknik korelasi digunakan untuk menghitung validitas butir pertanyaan, di mana koefisien korelasi (r_{xy}) dibandingkan dengan nilai kritis r tabel pada tingkat signifikansi tertentu.

Dalam penelitian ini, dengan jumlah sampel (N) sebanyak 100, nilai kritis r tabel yang digunakan adalah 0,1946. Artinya, jika koefisien korelasi (r_{xy}) dari butir pertanyaan lebih besar dari 0,1946, maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya, jika nilai koefisien korelasi kurang dari 0,1946, butir pertanyaan tersebut dianggap tidak valid dan mungkin perlu direvisi atau dihapus.

Melalui uji validitas ini, setiap butir pertanyaan dianalisis secara rinci untuk memastikan bahwa hanya pertanyaan yang valid yang digunakan dalam penelitian. Hal ini penting untuk meningkatkan keandalan dan akurasi hasil penelitian. Data yang diperoleh dari hasil uji validitas ini kemudian disajikan dalam bentuk tabel, yang menunjukkan koefisien korelasi masing-masing butir pertanyaan dan apakah masing-masing butir tersebut valid atau tidak.

Berikut adalah tabel hasil uji validitas yang menunjukkan koefisien korelasi (r_{xy}) untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1	0.648**	0.1946	Valid
	2	0.709**	0.1946	Valid
	3	0.570**	0.1946	Valid
	4	0.604**	0.1946	Valid
	5	0.530**	0.1946	Valid
	6	0.636**	0.1946	Valid
	7	0.510**	0.1946	Valid
	8	0.666**	0.1946	Valid
	9	0.661**	0.1946	Valid
	10	0.714**	0.1946	Valid
	11	0.700**	0.1946	Valid
	12	0.565**	0.1946	Valid
	13	0.514**	0.1946	Valid
	14	0.565**	0.1946	Valid
	15	0.714**	0.1946	Valid
	16	0.676**	0.1946	Valid
	17	0.756**	0.1946	Valid
	18	0.747**	0.1946	Valid
	19	0.702**	0.1946	Valid
	20	0.638**	0.1946	Valid
	21	0.699**	0.1946	Valid
	22	0.576**	0.1946	Valid
Kepuasan Masyarakat	1	0.678**	0.1946	Valid
	2	0.535**	0.1946	Valid
	3	0.689**	0.1946	Valid
	4	0.643**	0.1946	Valid
	5	0.492**	0.1946	Valid
	6	0.546**	0.1946	Valid
	7	0.582**	0.1946	Valid
	8	0.700**	0.1946	Valid
	9	0.664**	0.1946	Valid
	10	0.666**	0.1946	Valid
	11	0.610**	0.1946	Valid
	12	0.443**	0.1946	Valid
	13	0.557**	0.1946	Valid
	14	0.711**	0.1946	Valid
	15	0.688**	0.1946	Valid
	16	0.615**	0.1946	Valid
	17	0.596**	0.1946	Valid
	18	0.483**	0.1946	Valid

Sumber: Data Kuesioner Hasil Penelitian, 2024.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa koefisien korelasi dari total 22 butir pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan dan 14 butir pernyataan untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y) semuanya memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,1946). Jadi dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan dinyatakan valid. Dengan kata lain, seluruh butir pernyataan pada instrumen penelitian dapat dianggap layak digunakan sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

Pengujian Reliabilitas

Dalam penelitian ini, selain melakukan uji validitas, alat ukur juga harus memenuhi uji reliabilitas agar dapat dianggap andal. Untuk uji reliabilitas, penulis menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan bantuan program IBM SPSS Statistic 26. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada gambar yang disajikan di bawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	r Kritis	Kreteria
1	Kualitas Pelayanan (X)	0.930**	0,600	Reliabel
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	0.917**	0,600	Reliabel

Sumber: Data Kuesioner Hasil Penelitian, 2024.

Berdasarkan tabel uji reliabilitas yang dilakukan terhadap setiap item pernyataan yang dinyatakan valid, hasil koefisien reliabilitas instrumen pada variabel Kualitas Pelayanan besar 0,930 dan variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 0,917 menunjukkan bahwa nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,600. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua instrumen tersebut dapat dinyatakan andal (reliable) dan memenuhi persyaratan.

Analisis Data Regresi

Analisis regresi ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Dalam penelitian ini, dianalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat menggunakan regresi sederhana. Berdasarkan pengolahan data regresi linier sederhana dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 26, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	29.504	5.365		5.499	.000
	TOTAL_X	.308	.057	.484	5.444	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data melalui IBM SPSS Statistics 26

Dari tabel tersebut, dapat dilihat bahwa nilai konstanta untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 29,504, sedangkan nilai koefisien Kualitas Pelayanan adalah 0,308. Dengan demikian, dapat dibuat persamaan regresi linier berdasarkan rumus $Y = a + b1.X1$ sebagai berikut: $Y = 29,504 + 0,308X$.

Dimana: Y adalah Kepuasan Masyarakat, dan X adalah Kualitas Pelayanan. Arti dari persamaan regresi linier tersebut adalah sebagai berikut; 1) Nilai konstanta 29,504 menunjukkan bahwa jika nilai $X = 0$ atau variabel Kualitas Pelayanan tidak ada, maka nilai Kepuasan Masyarakat adalah 29,504. 2) Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,308 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan 1 (satu) poin pada variabel Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebanyak 0,308 kali.

Interpretasi dari persamaan di atas adalah bahwa koefisien regresi dari variabel Kualitas Pelayanan (X) yang memiliki nilai positif (0,308) mengindikasikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat.

Selanjutnya, untuk melakukan uji-t, digunakan tabel koefisien yang tersedia. Uji-t dilakukan untuk menentukan signifikansi pengaruh variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan, terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan masyarakat. Berdasarkan tabel tersebut, nilai t-hitung sebesar 29,504 pada tingkat signifikansi 0,00. Ini menunjukkan bahwa nilai t-hitung 29,504 jauh lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,984 pada tingkat kepercayaan yang sama. Hasil uji-t ini dapat dikaitkan dengan hipotesis yang diajukan, yaitu:

Ha : Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan pada kepuasan masyarakat pada UPTD Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan

Ho : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan pada kepuasan masyarakat pada UPTD Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan.

Kreteria diterimanya hepotesis: 1) Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ dan $\text{sig} < 0,05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. 2) Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ dan $\text{sig} > 0,05$, maka H_a ditolak dan H_o diterima

Dari hasil perhitungan di atas diketahui bahwa nilai $t\text{-hitung}$ sebesar $13,894 > t\text{-tabel}$ sebesar $1,984$ dan $\text{sig} 0,00 < 0,05$ hal ini berarti H_a diterima dan H_o ditolak. Makna ini mengandung arti bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi adalah sebuah metode untuk mengukur seberapa baik model analisis yang dibuat dapat menjelaskan variasi dari variabel terikat yang diteliti dengan menggunakan variabel bebasnya. Nilai koefisien determinasi memberikan gambaran tentang seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variasi variabel terikat. Berdasarkan hasil analisis dari Program IBM SPSS Statistics, koefisien determinasi dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.814 ^a	.663	.660	3.030

a. Predictors: (Constant), Total_X

Sumber: Data Kuesioner Hasil Penelitian, 2024.

Dari hasil analisis tabel model summary di atas, nilai R menunjukkan $0,814$ dan nilai R Square menunjukkan $0,663$. Berdasarkan hasil tersebut, uji koefisien determinasi berganda menghasilkan perhitungan regresi linier. Koefisien determinasi sebesar $0,814$ atau $R^2 \times 100\%$ setara dengan $81,4\%$. Artinya, variabel Kualitas Pelayanan secara parsial mempengaruhi Kepuasan Masyarakat sebesar $81,4\%$, sedangkan sisanya, yaitu $18,6\%$, dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Setelah penulis melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan, dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat: Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 26. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai 13.621 , sedangkan koefisien regresi variabel ini adalah $0,308$. Dengan demikian, persamaan regresi linier yang dihasilkan adalah $Y = 29,504 + 0,308X$, di mana Y adalah Kepuasan Masyarakat, dan X adalah Kualitas Pelayanan. a) Nilai konstanta $29,504$ menunjukkan bahwa jika nilai $X = 0$ atau variabel Kualitas Pelayanan tidak ada, maka nilai Kepuasan Masyarakat adalah $29,504$. b) Koefisien regresi sebesar $0,308$ menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 (satu) poin pada variabel Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar $0,308$ poin. Interpretasi dari persamaan di atas adalah bahwa koefisien regresi dari variabel Kualitas Pelayanan (X) yang memiliki tanda positif ($0,308$) menunjukkan adanya pengaruh positif dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil uji t menunjukkan nilai $t\text{-hitung}$ sebesar $13,894$ yang lebih besar dari $t\text{-tabel}$ sebesar $1,984$, serta nilai signifikansi $0,00$ yang lebih kecil dari $0,05$. Hal ini berarti H_a diterima dan H_o ditolak, yang mengindikasikan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. 2) Hasil Uji-t terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan: Berdasarkan hasil uji-t pada tabel koefisien menggunakan program IBM SPSS Statistics 26, didapatkan nilai $t\text{-hitung}$ sebesar $13,894$ yang lebih besar dari $t\text{-tabel}$ sebesar $1,984$ pada tingkat signifikansi $0,00$ yang lebih kecil dari $0,05$. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, dari uji koefisien determinasi berganda, diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar $0,814$ atau $R^2 \times 100\%$ yang setara dengan $81,4\%$. Hal ini berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan secara parsial mempengaruhi Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan sebesar $81,4\%$, sedangkan sisanya $18,6\%$ dipengaruhi oleh variabel-variabel lain dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Bakar, Rusdi. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2018. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Renika Cipta.
- Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puakesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong'.
- Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.
- Anshari, M.R. (2023) 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.
- Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administratus*, 7(2), pp. 38–53.
- Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.
- Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.
- Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.
- Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.
- Paulina, S. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.
- Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.
- Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).
- Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.
- Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.

- Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.
- Doni, Priansi. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hani. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar*. Skripsi FEB Universitas Makassar.
- Kasmira. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Ibrahim. 2018. *Metode Penelitian*. Makassar: Gunadarma Ilmu.
- Juni, Doni P. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Lubis, Andi. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan*. Skripsi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Sumatera Utara.
- Pasolon, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta. 2017.
- Rusydi. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta. 2017.
- Rukayat, Ajat. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Budi Utama. 2018.
- Sinambella, Lijan P. dkk. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara. 2017.