

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA UPT PUSKESMAS KECAMATAN AWAYAN KABUPATEN BALANGAN

Amelia¹, Agus Surya Dharma², Moh. Fajar Noorrahman³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: ameliaanurrahman@gmail.com

ABSTRAK

Pemerintah telah berusaha meningkatkan pelayanan publik sebagai upaya capaian pemerintahan yang baik, salah satunya meningkatkan kesehatan masyarakat dengan penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan seperti puskesmas. Salah satu puskesmas yang beroperasi untuk menjaga kesehatan masyarakat adalah Puskesmas Awayan Kabupaten Balangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan puskesmas Awayan terhadap kepuasan masyarakat dan menganalisis serta mendiskripsikan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan puskesmas Awayan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik purposive sampling dengan rumus Slovin menghasilkan 100 responden yang pengumpulan datanya dengan cara observasi, kuesioner dan dokumentasi. Hasil dari penyebaran angket terlihat bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat berkategori sedang dengan masing-masing persentase 94%. Berdasarkan hasil analisis data dengan uji koefisien determinasi, nilai r^2 ($0,792^2$) = 0,627 dengan signifikansi 0,000 membuktikan terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pada Puskesmas Awayan Kabupaten Balangan sebesar 63% sedangkan 37% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Disarankan Kepada Kepala Puskesmas melakukan pengawasan dan pengendalian dalam penerapan kinerja petugas, kepada Petugas Puskesmas diharapkan meningkatkan kinerjanya, dan kepada peneliti selanjutnya agar dapat meneliti tentang variabel lain yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

The government has tried to improve public services as an effort to achieve good governance, one of which is improving public health by implementing various health efforts such as public health center. One of the public health center that operates to maintain public health is the Awayan Health Center, Balangan Regency. This study aims to analyze the effect of the quality of Awayan public health center services on community satisfaction and analyze and describe how much influence the quality of Awayan public health center services has on community satisfaction. This study used quantitative methods with purposive sampling techniques with the Slovin formula resulting in 100 respondents whose data collection was by observation, questionnaire and documentation. The results of the distribution of the questionnaire showed that the quality of service and community satisfaction were in the medium category with a percentage of 94% each. Based on the results of data analysis with a coefficient of determination test, the value of r^2 ($0,792^2$) = 0,627 with a significance of 0.000 proves that there is a significant relationship between service quality and community satisfaction at the Awayan Health Center, Balangan Regency by 63%, while 37% is influenced by other variables that are not studied. It is recommended to the Head of the public health center to supervise and control the implementation of officer performance, to the public health center Officer is expected to improve their performance, and to further researchers to be able to research other variables related to service quality and community satisfaction.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Sekarang ini masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara yang dapat dilihat dari perubahan pola pikir masyarakat kearah yang semakin kritis. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi

berbagai tuntutan keperluan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Pemerintah telah berusaha meningkatkan pelayanan publik sebagai upaya untuk mempertegas capaian pemerintahan yang baik salah satunya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal dengan adanya penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan. Salah satu bentuk upaya pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat dimana peran serta masyarakat juga dilibatkan yaitu melalui wadah yang disebut puskesmas.

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Upaya kesehatan masyarakat berperan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok dan masyarakat.

Puskesmas Kecamatan Awayan Kabupaten Balangan, sebagai salah satu penyedia kesehatan masyarakat harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat karena hal ini dapat berimbas pada persepsi masyarakat terhadap kualitas puskesmas. Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan pada UPT Puskesmas Kecamatan Awayan Kabupaten Balangan, peneliti menemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan seperti adanya petugas yang datang lewat dari jadwal seharusnya sehingga masyarakat harus menunggu terlebih dahulu. Permasalahan lainnya seperti adanya petugas yang masih bersikap kurang ramah saat pelayanan dan kursi tunggu yang kurang memadai sehingga sebagian masyarakat menunggu diluar.

Melihat uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan kajian dan menyusunnya dalam bentuk penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada UPT Puskesmas Kecamatan Awayan Kabupaten Balangan”.

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada puskesmas Awayan Kabupaten Balangan? dan seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada puskesmas Awayan Kabupaten Balangan?.

METODE

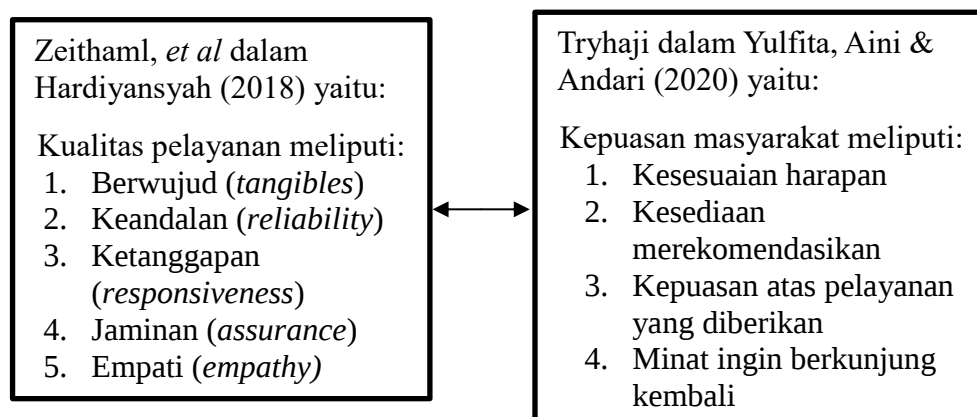
Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif merupakan analisis pada data numerik (angka) yang kemudian dianalisis dengan metode statistik yang sesuai” (Hardani, 2018). Penelitian kuantitatif biasanya digunakan untuk menguji hipotesis. Hasil uji statistik dapat menyajikan signifikansi hubungan yang dicari. Sehingga arah hubungan yang diperoleh tergantung pada hipotesis dan hasil uji statistik, bukan logika ilmiah.

Penelitian ini menggunakan metode *try out* (uji coba) terpakai karena keterbatasan waktu penelitian dan jauhnya jarak tempat uji coba yang memiliki karakteristik yang sama dengan lokasi penelitian. Pada metode *try out* (uji coba) terpakai, penyebaran kuesioner atau pengambilan data dilakukan hanya satu kali saja, dalam arti data subyek yang terkumpul akan digunakan untuk data uji coba atau digunakan sebagai data penelitian (Noorrahman *et al*, 2023). Populasi dalam penelitian ini

adalah masyarakat yang datang berobat ke Puskesmas Kecamatan Awayan Kabupaten Balangan pada tahun 2022 sebanyak 18.793 jiwa.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel dengan cara *purposive sampling*. Untuk mengetahui jumlah kelayakan sampel penelitian menggunakan rumus slovin yang menghasilkan jumlah sampel sebanyak 100 sampel. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono bahwa “sampel yang layak dalam penelitian adalah 30-500 responden” (Dzulkharnain, 2019:72). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner, observasi, dan dokumentasi dengan mencari data langsung dari tempat penelitian yang meliputi data seperti buku-buku yang relevan, arsip, dokumen, gambar-gambar dan sebagainya.

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



PEMBAHASAN

Berdasarkan karakteristik responden, jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 23 orang atau 23 persen dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 77 orang atau 77 persen. Umur responden dalam penelitian ini sebagian besar memiliki umur berkisar 16-25 tahun sebanyak 31 orang atau sebesar 31 persen, umur 26-35 tahun sebanyak 30 orang atau 30 persen, umur 36-45 tahun sebanyak 14 orang atau 14 persen, umur 46-55 tahun sebanyak 16 orang atau 16 persen, dan umur 56-65 tahun sebanyak 9 orang atau 9 persen. Tingkat Pendidikan responden menunjukkan jumlah responden mayoritas mempunyai tingkat pendidikan SMA/ sederajat sebanyak 39 orang atau 39 persen, Pendidikan S1 9 orang atau 9 persen, Pendidikan SD sebanyak 20 orang atau 20 persen, dan Pendidikan SMP/ sederajat sebanyak 32 orang atau 32 persen. Dan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan sebesar 39 orang atau 39 persen yang bekerja dan 61 orang atau 61 persen responden yang tidak bekerja.

Penelitian ini menggunakan uji validitas dengan validitas isi (*content validity*). Azwar (2011:45) mengatakan bahwa “Validitas isi (*content validity*) merupakan validitas yang diestimasi lewat pengujian terhadap isi tes dengan analisis rasional atau lewat *professional judgment*. Pertanyaan yang dicari jawabannya dalam validitas ini adalah sejauh mana aitem-aitem dalam tes mencakup keseluruhan Kawasan isi objek yang hendak diukur atau sejauh mana isi tes mencerminkan ciri atribut yang hendak diukur”. Pengujian terhadap isi tes dalam penelitian ini menggunakan *professional judgment* yaitu peneliti meminta penilaian dari ahli, dalam hal ini adalah dengan meminta pertimbangan dosen pembimbing tentang kesesuaian antara aitem dalam alat ukur *blue print*. Sehingga keseluruhan indikator yang digunakan dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan ke analisa berikutnya.

Hasil uji reliabilitas alat ukur kualitas pelayanan dengan uji sebanyak 3 kali putaran menghasilkan reliabilitas yang bergerak dari nilai *Cronbach Alpha* 0,865 sampai 0,909 dan alat ukur kepuasan masyarakat dengan uji sebanyak 5 kali putaran menghasilkan reliabilitas yang bergerak dari nilai *Cronbach Alpha* 0,801 sampai 0,885, karena keseluruhan instrumen menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,5 maka seluruh instrumen layak digunakan untuk mengumpulkan data. Uji reliabilitas perlu dilakukan terhadap instrument penelitian agar penelitian yang didapat berkualitas (Riyanto dan Hatmawan, 2020).

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.52006048
Most Extreme Differences	Absolute		.132
	Positive		.062
	Negative		-.132
Test Statistic			.132
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.052 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.046
		Upper Bound	.058

Hasil dari uji normalitas dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan nilai $0,052 > 0,05$, sehingga data yang digunakan pada penelitian ini nilai residualnya berdistribusi secara normal.

Tabel 2. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN MASYA-RAKAT * KUALITAS PELAYAN-AN	Between Groups	(Combin-ed)	1229.815	21	58.563	9.999	.000
		Linearity	1057.920	1	1057.920	180.633	.000
		Deviation from Linearity	171.895	20	8.595	1.467	.118
	Within Groups		456.825	78	5.857		
	Total		1686.640	99			

Hasil dari uji linearitas menggunakan teknik *test for linearity* menunjukkan nilai $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) atau terdapat hubungan yang linear antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) yang berobat di Puskesmas Awayan Kabupaten Balangan.

Tabel 3. Hasil Uji Korelasi

Correlations			
		KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN MASYARAKAT
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	1	.792**
	Sig. (2-tailed)		.000

	N	100	100
KEPUASAN MASYARAKAT	Pearson Correlation	.792**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil dari uji korelasi dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dapat dilihat bahwa nilai korelasi kedua variabel sebesar 0,792 pada signifikansi level 0,000 yang berarti kedua variabel ini mempunyai hubungan yang signifikan karena berada pada interval 0,60 -0,799.

Tabel 4. Hasil Uji Parsial (uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.902	3.487		3.413	.001
	KUALITAS PELAYANAN	.538	.042	.792	12.841	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil dari uji parsial (uji t) menunjukkan t hitung lebih besar (>) dari t table, sehingga dapat dipastikan bahwa Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Puskesmas Kecamatan Awayan Kabupaten Balangan.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Esti-mate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.792 ^a	.627	.623	2.533	.627	164.900	1	98	.000

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Hasil dari uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai yaitu sebesar 62,7% yang dibulatkan menjadi 63%, sehingga diketahui bahwa ada pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) yaitu sebesar 63% sedangkan 37% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada UPT Puskesmas Kecamatan Awayan Kabupaten Balangan”, maka diperoleh kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada UPT Puskesmas Awayan Kabupaten Balangan. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil uji linearitas yang menunjukkan nilai Tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan hasil uji parsial (uji t) menunjukkan nilai t hitung sebesar 12,841 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,66055 dan hasil pengujian tersebut menunjukkan pernyataan lain yaitu semakin baik Kualitas Pelayanan maka Kepuasan Masyarakat yang berobat pada UPT Puskesmas Awayan Kabupaten Balangan akan makin meningkat dan sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan UPT Puskesmas Awayan Kabupaten Balangan maka Kepuasan Masyarakat yang berobatpun akan semakin menurun.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada UPT Puskesmas Awayan Kabupaten Balangan dapat dikatakan berpengaruh signifikan (kuat). Hal ini dibuktikan dari hasil uji koefisien determinasi (r^2) atau *R Square*, variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai *R Square* sebesar 0,627 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat yang berobat pada UPT Puskesmas Awayan Kabupaten Balangan dengan persentase sebesar 62,7% yang dibulatkan menjadi 63%.

DAFTAR PUSTAKA

- Andari, E. (2020) 'Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu desa pasir utama', *jurnal ilmiah cano ekonomos*, 9(2), pp. 58–65.
- Azwar, S. (2011) *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dzulkharnain, E. (2019) 'Pengaruh Persepsi Harga, Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian', *IQTISHADEquity jurnal MANAJEMEN*, 1(2).
- Hardani, et al (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Noorrahman, M.F., Sairin, M. and Janati, J. (2023) 'PERAN DUKUNGAN SOSIAL DALAM MENGURANGI PRASANGKA SOSIAL PADA MAHASISWA BARU YANG BERSTATUS SEBAGAI MAHASISWA PENDATANG', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(5), pp. 1751–1756.
- Riyanto, S. dan A.A.H. (2020) *Metode Riset Penelitian Kuantitatif, Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.