

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA UPT PUSKESMAS ILUNG KECAMATAN BATANG ALAI UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

Rusmatun Nisa<sup>1</sup>, Yusran Fahmi<sup>2</sup>, Reno Affrian<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai  
Email: [rusmatunisa01@gmail.com](mailto:rusmatunisa01@gmail.com)

### ABSTRAK

Puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan tingkat satu yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas baik dari penyedia layanan kesehatan. Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien atau masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat meminimalisir terjadinya krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket, observasi, dan dokumentasi. Populasi penelitian ini adalah 4.846 orang yang mengunjungi Puskesmas Ilung dalam 3 bulan terakhir (Juni, Juli dan Agustus). Sedangkan sampel yang diperoleh menurut rumus Slovin adalah 100 orang. Hasil analisis data kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat diperoleh nilai korelasi kedua variabel sebesar 0,625 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 artinya kedua variabel tersebut mempunyai hubungan yang erat dan hipotesis penulis diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Hubungan antar variabel bersifat positif artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat akan semakin tinggi dan sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat akan semakin rendah. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan Puskesmas Ilung dapat meningkatkan efisiensi operasionalnya seperti memberikan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditentukan dan melayani dengan sikap ramah sehingga kepuasan warga yang mencari pelayanan pengobatan juga semakin meningkat. Untuk kepala UPT Puskesmas agar bisa melakukan pengusulan kepada pihak terkait masalah sarana dan prasarana seperti tempat parkir, ruang tunggu dan media informasi. Untuk petugas Puskesmas Ilung diharapkan untuk meningkatkan kinerjanya seperti memberikan pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan melayani dengan sikap ramah.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Puskesmas Ilung

### ABSTRACT

*Puskesmas is a first-level health service facility that provides services to the community, good and quality health services by health providers. Puskesmas are required to always maintain patient or community trust and satisfaction by improving the quality of their services in order to minimize the emergence of a crisis of public trust in the government. This study uses quantitative methods. The data collection techniques used are questionnaires, observation, and documentation. The population in this study were people who visited the Ilung Health Center for the past 3 months (June, July, August) as many as 4,846 people. While the sample obtained using the slovin formula amounted to 100 people. The results of data analysis regarding service quality on community satisfaction were obtained with a correlation value of the two variables of 0.625 at a significance of 0.000, which means that these two variables have a strong relationship and the hypothesis proposed by the researcher is accepted because there is a significant influence between the two variables. The relationship between variables is positive, meaning that the higher the quality of service, the higher the community satisfaction, and vice versa, the lower the quality of service, the lower the community satisfaction. Based on the results of the study, it is hoped that the Ilung health center can improve its performance such as providing services in accordance with a predetermined schedule and serving*

*with a friendly attitude so that satisfaction with the services felt by the people who seek treatment will also increase. For the head of the UPT Puskesmas to be able to make proposals to related parties regarding facilities and infrastructure such as parking lots, waiting rooms and information media. For Ilung Puskesmas officers, it is expected to improve their performance such as providing services according to the schedule that has been set and serving with a friendly attitude.*

**Keyword :** *Service Quality, Community Satisfaction, Ilung Health Center*

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia yang mendasar, sebagaimana diakui dalam Undang-Undang Dasar 1945. Dalam undang-undang tersebut, diamanatkan bahwa setiap individu berhak atas kehidupan yang sejahtera, baik secara lahir maupun batin, memiliki tempat tinggal yang layak, serta mendapatkan lingkungan yang sehat dan layanan perawatan kesehatan yang memadai. Sesuai dengan Undang-Undang No. 36 Tahun 2009, Pasal 1, kesehatan diartikan sebagai keadaan sejahtera secara jasmani, mental, spiritual, dan sosial, yang mendukung setiap orang untuk menjalani kehidupan yang produktif, baik secara sosial maupun ekonomi.

Sebagai layanan dasar, kesehatan merupakan aspek publik yang harus disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Kesehatan bukan sekadar kebutuhan pokok, tetapi juga merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menjaga kesehatan masyarakat, menyediakan fasilitas kesehatan, serta melindungi warganya. Dalam upaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat, fokus pemerintah adalah menyediakan beragam layanan kesehatan yang mudah diakses oleh masyarakat, salah satunya melalui pendirian Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014, Puskesmas adalah fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan kepada individu dan komunitas. Puskesmas semakin mengedepankan pendekatan promotif dan preventif agar dapat mencapai tingkat kesehatan yang optimal di wilayah kerjanya. Dalam peraturan ini, pelayanan kesehatan mencakup berbagai aspek, mulai dari perencanaan hingga evaluasi, pencatatan, dan pelaporan, yang semuanya terintegrasi dalam satu sistem yang rapi.

Untuk mencapai tingkat kesehatan yang tinggi, diperlukan pelayanan kesehatan berkualitas dari penyedia layanan. Oleh sebab itu, penyedia layanan medis diharapkan untuk terus meningkatkan kinerja dan kualitas layanan sesuai dengan standar yang berlaku saat ini.

Pada era otonomi daerah yang sedang berlangsung, pembahasan mengenai pelayanan publik semakin hangat, terutama dengan pergeseran paradigma politik menuju kepuasan pelanggan. Perubahan ini mendorong pejabat pemerintah daerah untuk beradaptasi dan fokus pada peningkatan pelayanan. Harapan untuk menyediakan pelayanan yang adil dan merata diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, yang kini menjadi kriteria penting dalam menilai kualitas pelayanan, khususnya di bidang kesehatan.

Kepuasan audiens merupakan perasaan yang muncul setelah individu membandingkan persepsi atau evaluasi terhadap kinerja suatu layanan dengan harapannya. Mewujudkan kepuasan pelanggan memiliki berbagai manfaat, seperti terjalinnya hubungan harmonis antara pelanggan dan penyedia jasa, yang pada gilirannya dapat membangun loyalitas pelanggan. Selain itu, tingkat kepuasan yang tinggi dapat mendorong rujukan dari mulut ke mulut, yang menguntungkan bagi penyedia layanan, meningkatkan reputasi di mata pelanggan, serta berpotensi meningkatkan pendapatan (Tjiptono, 1997). Oleh karena itu, Puskesmas perlu senantiasa menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini sangat penting untuk mengatasi krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Puskesmas harus mampu memahami dan mengidentifikasi dengan baik kebutuhan pasien agar dapat memenuhi harapan mereka sekaligus meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Dengan menciptakan kualitas pelayanan yang baik, kepuasan pengguna jasa pun dapat tercapai.

Puskesmas Ilung yang terletak di Kecamatan Batang Alai Utara, Kabupaten Hulu Sungai

Tengah, merupakan salah satu Puskesmas non rawat inap. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, Puskesmas Ilung sebaiknya fokus pada peningkatan kualitas layanan medis. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan aspek-aspek nyata lainnya. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, terdapat beberapa permasalahan layanan di UPT Puskesmas Ilung, antara lain:

1. Pelayanan yang kurang ramah dari petugas, khususnya di Sub Pelayanan Poli Umum dan Ruang Laboratorium, membuat pengunjung merasa tidak nyaman saat berkunjung. Hal ini terungkap dari observasi peneliti dan laporan masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas pada tahun 2024.
2. Kurangnya fasilitas sarana dan prasarana, seperti ruang tunggu yang berada di luar ruangan, menyebabkan pengunjung merasa kepanasan saat menunggu. Selain itu, minimnya media informasi di Puskesmas Ilung membuat pengunjung kesulitan dalam mencari informasi mengenai lokasi atau tahapan pelayanan yang dituju, berdasarkan pengamatan peneliti dan masukan dari pengunjung pada tahun 2024.
3. Ditemukan petugas yang meninggalkan kantor selama jam kerja, yang dapat mengakibatkan perlambatan dalam proses pelayanan. Informasi ini tercatat dalam absensi pegawai Puskesmas selama bulan Juni, Juli, dan Agustus 2024.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas didefinisikan sebagai baik atau buruknya suatu benda, serta keadaan yang menyertainya. Dalam dunia pelayanan, kualitas menjadi prioritas utama karena berpengaruh langsung pada tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas bersifat dinamis dan melibatkan berbagai elemen seperti produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, serta diharapkan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan.

Edward Deming mendefinisikan kualitas sebagai tingkat konsistensi dan keandalan yang dapat diprediksi dengan biaya rendah. Sementara itu, Goetsh dan Davis berpendapat bahwa kualitas adalah kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, dan lingkungan, yang dapat memenuhi harapan pelanggan. Dari kedua pandangan ini, kita dapat menyimpulkan bahwa kualitas adalah sesuatu yang sangat dicari oleh konsumen, selama konsisten dan memenuhi spesifikasi yang diharapkan.

Dalam konteks pelayanan, kualitas adalah faktor krusial yang dapat meningkatkan kinerja penyedia layanan, beriringan dengan biaya dan kecepatan pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik merupakan faktor penentu utama kepuasan pelanggan, bahkan dapat dibandingkan atau melampaui kualitas pelayanan unit lainnya.

Pelayanan itu sendiri terdiri dari serangkaian kegiatan yang berlangsung melalui interaksi langsung antara individu, baik manusia maupun mesin, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, 'melayani' diartikan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sementara 'pelayanan' berarti membantu memenuhi kebutuhan seseorang.

Moenir (2010) menjelaskan bahwa "pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk sekelompok orang lain dengan menggunakan unsur-unsur fisik melalui sistem, prosedur, dan cara tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan kebutuhan mereka." Agus Dwiyanto (2010) menambahkan bahwa pelayanan publik merupakan konsep yang banyak digunakan oleh berbagai kalangan, baik praktisi maupun akademisi, dengan beragam makna. Pada awalnya, pelayanan publik dipahami sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah, di mana semua barang dan jasa yang dikelola oleh pemerintah termasuk dalam kategori pelayanan publik. UU Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan penyedia layanan sebagai lembaga pemerintah, perusahaan, atau organisasi independen yang dibentuk untuk memenuhi kebutuhan akan pelayanan administrasi publik. Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang diselenggarakan berdasarkan undang-undang, yang ditujukan kepada setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan kepentingannya.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, pelayanan kesehatan diartikan sebagai upaya yang diberikan puskesmas kepada masyarakat secara kontrak, meliputi perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan dan pelaporan, semuanya terintegrasi ke dalam satu sistem.

Selain itu, Pasal 1 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menyatakan bahwa "kesehatan adalah keadaan sejahtera yang meliputi jasmani, rohani, rohani, dan sosial sehingga setiap orang dapat

hidup sehat, bertanggung jawab secara sosial, dan produktif secara ekonomi.”

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990: 26) dalam Buku Dyah Mutiarin & Arif Zaenudin (2021:56), yaitu:

1. Reliability (Kehandalan)  
Reliability adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
2. Responsiveness (Daya tanggap)  
Responsiveness adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan membepelayanan yang cepat.
3. Assurance (Jaminan)  
Assurance (Jaminan), pengetahuan atau wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.
4. Empathy (Kepedulian)  
Empathy (Kepedulian), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan- an dan kebutuhan konsumen.
5. Tangibles (Bukti Nyata)  
Tangibles (Bukti Nyata), penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Kepuasan masyarakat, menurut Tyhaji (2014:43) dalam penelitian yang dilakukan oleh Yulfita, Aini, dan Andari (2016), dapat diukur melalui empat aspek utama, yaitu:

1. Pelayanan yang sesuai dengan harapan
2. Kesiediaan pasien untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain
3. Tingkat kepuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan
4. Keinginan untuk kembali menggunakan jasa tersebut

Sedangkan puskesmas diatur dalam Peraturan Kementerian Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 sebagai fasilitas pelayanan medis garda terdepan. Puskesmas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat dengan fokus pada kegiatan promotif dan preventif yang bertujuan untuk mencapai kesehatan optimal di wilayah kerjanya. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan pelayanan kesehatan yang bermutu, sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan harus terus meningkatkan kinerja dan kualitas layanannya sesuai dengan standar layanan yang ada.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket, observasi, dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Ilung selama 3 bulan kebelakang (Juni, Juli, Agustus) sebanyak 4.846 jiwa. Sedangkan sampel yang diperoleh dengan menggunakan rumus slovin berjumlah 100 orang.

## PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan 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 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Keberhasilan suatu pelayanan dapat dilihat dari kualitas pelayanan produk yang dihasilkan.

Hasil dari penyebaran angket karakteristik responden paling banyak berusia 17-26 tahun dengan persentasi 49%, banyak responden berjenis kelamin perempuan ada 71 dengan persentasi 71%, pendidikan responden paling banyak lulusan SMA/Sederajat, responden banyak berasal dari Awang Baru ada 34 dengan persentasi 34%.

Berdasarkan deskripsi penelitian kriteria kategorisasi alat ukur variabel kualitas pelayanan

terkait dengan penilaian masyarakat terhadap kepastian waktu pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, serta kecukupan sarana seperti kursi tunggu antrian, media informasi dan tempat parkir, terlihat bahwa kualitas pelayanan berkategori sedang dengan frekuensi 71 responden dan persentase 71%.

Hasil jawaban responden pada kualitas pelayanan, yaitu:

1. “Reability/kehandalan” banyak reponden menjawab Tidak Setuju petugas Puskesmas memberikan pelayanan dengan sangat cermat dengan frekuensi 65 orang persentase 65%, pada bahwa banyak responden menjawab Setuju petugas Puskesmas sudah mampu/handal menggunakan perlengkapan medis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan frekuensi 82 orang persentase 82%, bahwa responden banyak menjawab Setuju Puskesmas memiliki standar pelayanan yang jelas dengan frekuensi 87 orang persentase 87%. Jadi indikator reability sudah baik dan sesuai dengan teori karena banyak responden menjawab setuju, akan tetapi pada sub variabel kecermatan responden banyak menjawab tidak setuju.
2. “Resvonsiveness/daya tanggap” responden banyak menjawab Tidak Setuju petugas Puskesmas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat dengan frekuensi 63 orang persentase 63%, responden banyak menjawab Setuju Petugas Puskesmas Ilung merespon dengan baik setiap keinginan masyarakat dengan frekuensi 56 orang persentase 56%, responden banyak menjawab Tidak Setuju Petugas Puskesmas Ilung tanggap dalam menangani keluhan masyarakat dengan frekuensi 56 orang persentase 56%. Jadi pada indikator resvonsiveness masih kurang baik dan belum sesuai dengan teori kualitas pelayanan karena banyak masyarakat yang menjawab tidak setuju.
3. “Assurance/jaminan” responden banyak menjawab Tidak Setuju Puskesmas memberikan jaminan ketepatan waktu pelayanan kepada masyarakat dengan frekuensi 53 orang persentase 53%, responden banyak menjawab Setuju Puskesmas menyampaikan kepastian biaya sesuai dengan pelayanan yang diberikan dengan frekuensi 88 orang persentase 88%, responden banyak menjawab Tidak Setuju Petugas Puskesmas menangani keluhan masyarakat dengan baik dengan frekuensi 52 orang persentase 52%. Jadi indikator assurance sudah baik dan sesuai dengan teori kualitas pelayanan karena banyak responden yang setuju.
4. “Empaty/kepedulian” responden banyak menjawab Tidak Setuju petugas Puskesmas bersikap sopan santun saat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dengan persentase 77%, responden banyak menjawab Tidak Setuju petugas puskesmas lebih mendahulukan kepentingan pasein dibandingkan kepentingan pribadi dengan frekuensi 57 orang persentase 57%, responden banyak menjawab Tidak Setuju petugas Puskesmas bersikap ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan frekuensi 56 orang persentase 56%. Jadi indikator empathy masih kurang baik dan belum sesuai dengan teori kualitas pelayanan karena responden banyak menjawab tidak setuju.
5. “Tangibles/bukti nyata” responden banyak menjawab Setuju Penampilan petugas rapi, bersih, dan lengkap dengan frekuensi 83 orang persentase 83%, responden banyak menjawab Tidak Setuju kenyamanan tempat melakukan pelayanan dengan frekuensi 59 persentase 59%, responden banyak menjawab Setuju kesiapan dan kelengkapan alat-alat yang dipakai Puskesmas saat memberikan pelayanan dengan frekuensi 69 orang persentase 69%. Jadi pada indikator tangibles sudah baik dan sesuai dengan teori kualitas pelayanan karena responden banyak menjawab setuju, akan tetapi pada sub variabel kenyamanan tempat masyarakat masih banyak menjawab tidak setuju.

Hasil ini sesuai observasi peneliti dilapangan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Ilung belum berjalan secara optimal dimana adanya masyarakat yang masih mengeluh masalah kesopan santunan dan keramahan petugas dalam pemberian pelayanan, ketersediaan ruangan yang mana kursi tunggu masih berada diluar ruangan sehingga sebagian masyarakat mengeluh kepanasan, masih kurangnya media informasi yang menyebabkan masyarakat kebingungan menuju arah pelayanan selanjutnya, dan tempat parkir yang kepanasan dan tidak beraturan menyebabkan masyarakat sulit mengeluarkan kendaraannya. Serta lambatnya proses antrian sehingga masyarakat sering mengeluh karena terlalu lama menunggu nomor antrian pelayanan.

Hal ini belum sesuai dengan teori Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Buku Dyah Mutiarin & Arif Zaenudin (2021:56) yaitu reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (berwujud). Apabila kelima faktor tersebut dapat terlaksana dengan baik maka kualitas pelayanan yang dihasilkan juga akan baik. Salah satu faktor yang belum sesuai adalah empati (empathy) dimana masih adanya masyarakat yang merasa kurangnya keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Keramahan sangat menentukan dalam pencapaian suatu kualitas pelayanan. Tanpa adanya keramahan dalam suatu pelayanan maka masyarakat atau pasien juga akan segan untuk memakai kembali jasa atau pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan deskripsi penelitian kriteria kategorisasi alat ukur variabel kepuasan masyarakat terkait kepuasan dan kesesuaian harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, minat berkunjung kembali untuk memakai produk pelayanan serta kesediaan masyarakat untuk merekomendasikan pelayanan kepada orang lain, terlihat bahwa kepuasan masyarakat berkategori sedang dengan frekuensi 73 responden dan persentase 73%.

Hasil jawaban responden pada kepuasan masyarakat, yaitu:

1. “Kesesuaian Harapan” responden banyak menjawab Tidak Setuju pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan yang diharapkan dengan frekuensi 68 orang persentase 68%, responden banyak menjawab Setuju persyaratan pelayanan Puskesmas sesuai dengan jenis pelayanan dengan frekuensi 95 orang persentase 95%, responden banyak menjawab Setuju produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan sesuai dengan hasil yang diberikan dengan frekuensi 75 persentase 75%, responden banyak menjawab Tidak Setuju fasilitas penunjang pelayanan Puskesmas sesuai dengan hasil yang diberikan dengan frekuensi 74 persentase 74%, responden banyak menjawab Tidak Setuju pelayanan Puskesmas yang diberikan sesuai dengan jadwal yang ditentukan dengan frekuensi 49 orang persentase 49%. Jadi pada indikator kesesuaian harapan sudah baik dan sesuai teori, tetapi masih ada responden yang menjawab tidak setuju pada sub variabel yang lain.
2. “Kesediaan Merekomendasikan” responden banyak menjawab Tidak Setuju merekomendasikan kepada keluarga/teman untuk berobat ke Puskesmas karena pelayanannya memuaskan dengan frekuensi 57 orang persentase 57%, pada responden banyak menjawab Sangat Tidak Setuju merekomendasikan kepada keluarga/teman untuk berobat ke Puskesmas karena pelayanannya melebihi harapan dengan frekuensi 60 persentase 60%. Jadi pada indikator kesediaan merekomendasikan belum sesuai dengan teori kepuasan masyarakat karena banyak responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.
3. “Kepuasan Masyarakat” responden banyak menjawab Tidak Setuju puas akan kualitas pelayanan yang diberikan petugas Puskesmas dengan frekuensi 73 orang persentase 73%, 4,35 responden banyak menjawab Setuju prosuder yang diberikan petugas memuaskan dengan frekuensi 88 orang persentase 88%, responden banyak menjawab Setuju Kewajaran biaya yang telah ditentukan dengan frekuensi 94 orang persentase 94%, responden banyak menjawab Tidak Setuju kinerja pegawai yang memuaskan dengan frekuensi 61 orang persentase 61%, responden banyak menjawab Tidak Setuju ketepatan waktu pelayanan yang diberikan petugas dengan frekuensi 64 orang persentase 64%. Jadi pada indikator kepuasan masyarakat sudah baik dan sesuai teori kepuasan masyarakat, tetapi masih ada responden yang menjawab tidak setuju pada sub variabel yang lain..
4. “Minat Untuk Berkunjung Kembali” responden banyak menjawab Tidak Setuju minat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh petugas memuaskan dengan 57 orang persentase 57%, responden banyak menjawab Tidak Setuju fasilitas penunjang yang disediakan lengkap dengan frekuensi 81 persentase 81%, responden banyak menjawab Sangat Tidak Setuju kemampuan petugas ramah saat memberikan pelayanan dengan frekuensi 60 orang persentase 60%, responden banyak menjawab Tidak Setuju minat untuk kembali menggunakan jasa petugas karena cepat dalam menyelesaikan permintaan/keluhan masyarakat dengan 52 orang persentasi 52%. Jadi pada indikator minat untuk berkunjung kembali masih belum sesuai dengan teori kepuasan masyarakat karena masih banyak responden yang menjawab tidak setuju.

Hal ini sesuai dengan observasi peneliti dilapangan bahwa adanya masyarakat yang masih mengeluh masalah kesopan santunan dan keramahan petugas dalam pemberian pelayanan, ketersediaan ruangan yang mana kursi tunggu masih berada diluar ruangan sehingga sebagian masyarakat mengeluh kepanasan, masih kurangnya media informasi yang menyebabkan masyarakat kebingungan menuju arah pelayanan selanjutnya, dan tempat parkir yang panas dan tidak beraturan menyebabkan masyarakat sulit mengeluarkan kendaraannya. Serta lambatnya proses antrian sehingga masyarakat sering mengeluh karena terlalu lama menunggu nomor antrian pelayanan yang berdampak pada minat masyarakat untuk berkunjung dan kembali memakai jasa yang disediakan serta kesediaan masyarakat untuk merekomendasikan pelayanan kepada orang lain.

Hal ini tidak sejalan dengan teori Tryhaji (Yulfita, Aini & Andari, 2016) yang menyatakan bahwa terdapat empat aspek yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, yaitu: pencocokan harapan, keinginan untuk merekomendasikan, kepuasan atas layanan yang diberikan, dan ketertarikan untuk mengunjungi kembali. Salah satu aspek yang belum memenuhi harapan adalah kepuasan, kesesuaian harapan, dan kemauan untuk merekomendasikan layanan yang diberikan, di mana masih ada masyarakat yang merasa kurang puas dengan kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanannya. Pada hal ini, kesopanan dan keramahan petugas saat memberikan pelayanan merupakan hal penting untuk mencapai kepuasan masyarakat di Puskesmas Ilung Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Hasil uji Asumsi

1. Uji Normalitas

**Tabel 1**  
**Uji Normalitas**

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test       |                         |             |                         |
|--|-------------------------|-------------|-------------------------|
|  |                         |             | Unstandardized Residual |
| N  |                         |             | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>         | Mean                    | .0000000    |                         |
|  | Std. Deviation          | 3.94037890  |                         |
| Most Extreme Differences                 | Absolute                | .076        |                         |
|  | Positive                | .076        |                         |
|  | Negative                | -.055       |                         |
| Test Statistic                           |                         |             | .076                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>      |                         |             | .162                    |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup> | Sig.                    | .156        |                         |
|  | 99% Confidence Interval | Lower Bound | .147                    |
|  |                         | Upper Bound | .165                    |

Berdasarkan tabel 1 didapatkan nilai signifikansi 0,162 yang lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data populasi mengenai kualitas layanan Puskesmas Ilung dan tingkat kepuasan masyarakat memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Nilai signifikansinya sebesar 0,361 yang juga lebih besar dari 0,05, sehingga bisa disimpulkan bahwa ada hubungan linear antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat.

## 2. Uji Linearitas

**Tabel 2**  
**Uji Linearitas**

| ANOVA Table                   |                |                          |                |    |             |        |      |
|-------------------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
|                               |                |                          | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig. |
| Agresivitas *<br>Religiusitas | Between Groups | (Combined)               | 1256.762       | 17 | 73.927      | 4.797  | .000 |
|                               |                | Linearity                | 983.378        | 1  | 983.378     | 63.808 | .000 |
|                               |                | Deviation from Linearity | 273.384        | 16 | 17.086      | 1.109  | .361 |
|                               | Within Groups  |                          | 1263.748       | 82 | 15.412      |        |      |
|                               | Total          |                          | 2520.510       | 99 |             |        |      |

Berdasarkan tabel 2 hasil uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi linearitas sebesar  $0,000 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan linier antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

## 3. Uji Korelasi

**Tabel 3**  
**Uji Korelasi**

| Correlations        |                     |                    |                     |
|---------------------|---------------------|--------------------|---------------------|
|                     |                     | Kualitas Pelayanan | Kepuasan Masyarakat |
| Kualitas Pelayanan  | Pearson Correlation | 1                  | .625**              |
|                     | Sig. (2-tailed)     |                    | .000                |
|                     | N                   | 100                | 100                 |
| Kepuasan Masyarakat | Pearson Correlation | .625**             | 1                   |
|                     | Sig. (2-tailed)     | .000               |                     |
|                     | N                   | 100                | 100                 |

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

Berdasarkan tabel 3 hasil analisis data yang meneliti hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat menunjukkan nilai korelasi kedua variabel sebesar 0,625 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang signifikan (kuat). Ini sesuai dengan penjelasan Pramika (2020:130): (1) 0,00 - 0,199 = sangat rendah, (2) 0,20 - 0,399 = rendah, (3) 0,40 - 0,599 = cukup kuat, (4) 0,60 - 0,799 = kuat, (5) 0,80 - 1,00 = sangat kuat. Dari sini dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat tergolong kuat karena berada dalam rentang 0,60 - 0,799. Hasil uji korelasi ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Ilung Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Hubungan kedua variabel ini bersifat positif, yang berarti semakin baik kualitas layanan, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat atau pasien.

## 4. Uji T

**Tabel 4**

**Hasil Uji T**

| <b>Coefficients<sup>a</sup></b> |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                           | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                                 | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant)                      | 5.312                       | 3.026      |                           | 1.755 | .082 |
| Kualitas Pelayanan              | .849                        | .107       | .625                      | 7.918 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 4 uji t nilai signifikansi 0,000 yang kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan Puskesmas Ilung berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat.

5. Uji Determinasi ( $r^2$ )**Tabel 5****Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $r^2$ )**

| <b>Model Summary</b> |                   |          |                   |                            |
|----------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                    | .625 <sup>a</sup> | .390     | .384              | 3.960                      |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 5 hasil uji determinasi ( $r^2$ ) diperoleh nilai r sebesar 0,625 yang jika dihitung menjadi nilai  $r^2$  ( $0,625^2$ ) = 39%. Ini menunjukkan bahwa kontribusi kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 39%, sedangkan sisa 61% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Terdapat beberapa kendala dalam penelitian ini, yaitu: pertama, adanya sebagian masyarakat yang berobat dan memakai jasa pelayanan di Puskesmas yang menolak menjadi responden dan mengisi angket dikarenakan memiliki kepentingan masing-masing. Hal ini membuat peneliti kesulitan untuk mendapatkan responden yang bersedia mengisi angket tersebut. Kedua, surat izin dari Puskesmas Ilung yang mana Bapak Kepala Puskesmas meminta peneliti untuk meminta izin terlebih dahulu minta surat perizinan ke instansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Hulu Sungai Tengah yang memerlukan waktu  $\pm 1$  minggu untuk mendapatkan surat balasan izin penelitian, sehingga peneliti terlambat dalam pencarian data. Ketiga, sebagian responden yang tidak ada foto dokumentasi sebagai bukti dokumentasi karena responden yang ingin privasinya tetap terjaga atau tidak ingin difoto.

**SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Ilung Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah yang dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa:

Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Ilung belum terlaksana secara maksimal, hal ini dibuktikan dengan variabel respon (respon respon), empati (kepedulian), kemauan merujuk, dan minat kembali, khususnya terhadap keberadaan manusia. masih mengeluhkan kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, kursi ada yang kosong namun kursi tunggu masih diluar menyebabkan sebagian masyarakat mengeluh panas, masih kurangnya informasi sehingga masyarakat kebingungan. dimana servis selanjutnya dan tempat parkir yang panas dan tidak menentu membuat mereka kesulitan untuk keluar dari mobil. Selain proses antrian yang lambat,

masyarakat juga sering mengeluhkan terlalu lama menunggu untuk menerima nomor antrian layanan. Selain itu:

Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Ilung Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah dengan nilai korelasi kedua variabel sebesar 0,625 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. . Arah hubungan kedua variabel tersebut adalah positif, sehingga dapat dipahami bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat yang berobat. Sebaliknya, semakin tinggi kepuasan masyarakat maka semakin tinggi pula kualitas pelayanannya. Sedangkan menurut hasil perhitungan uji t diperoleh thitung sebesar 7,918 dibandingkan dengan ttabel ( $df=N-2$  untuk  $N=98$ ) yaitu 0,1654 dengan taraf signifikansi 10%, hal ini berarti thitung lebih besar ( $>$ ) dibandingkan dengan ttabel sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dalam penelitian ini  $H_a$  menulis: “Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Ilung, Kecamatan Batang Alai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Ilung Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah terletak pada eratnya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan masyarakat di UPT Puskesmas Ilung. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian dengan menggunakan aplikasi SPSS IBM Statistic 2024, dimana dari 100 responden menghasilkan nilai korelasi sebesar 0,625 sehingga menghasilkan koefisien determinasi ( $r^2$ ) = 39,0%. Dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 39,0% dan sisanya sebesar 61% dipengaruhi oleh variabel lain. Hal ini sesuai dengan perhitungan menggunakan aplikasi dimana hasil RSquare (koefisien determinasi) sebesar 0,390.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) ‘EFEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG’, *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.
- Arpandi, A. (2024) ‘EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.
- Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) ‘EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SAMPAH PADA TEMPAT PEMBUANGAN AKHIR (TPA) BATU MERAH KECAMATAN LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.
- Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) ‘EFEKTIVITAS PROGRAM PENYEDIAAN AIR MINUM DAN SANITASI BERBASIS MASYARAKAT (PAMSIMAS) DI KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.
- Budiman, A. and Souvia, B. (2023) ‘IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI’IYAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.
- Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) ‘Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan’, *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.
- Hasbiyah, S. (2022) ‘IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU’, *Administratus*, 6(2), pp. 160–168.
- Hasbiyah, S. (2024) ‘IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHAUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.

- Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) 'PENGELOLAAN DANA DESA DALAM MENINGKATKAN PEMBANGUNAN NON FISIK DI DESA PALIAT KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.
- Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) 'Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.
- Munawarah, M. (2022) 'PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Idara Balad*, 4(2), pp. 28–33.
- Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) 'PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG', *Al Idara Balad*, 6(1), pp. 189–193.
- Sugianor, S. and Mawarti, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2018 TENTANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT DALAM PENERTIBAN WARUNG REMANG-REMANG DI DESA TAPUS DALAM KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), pp. 1883–1890.
- Mutiarin, D. (2021). *Majemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Roflin, E. (2021). *POPILASI, SAMPEL, VARIABEL*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Sadila, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada UPT Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan*. Retrieved from Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Setiyawami (ed); Cetakan Ke). ALFABETA
- Yulfita, A. dan Andari (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 5 (1), 83.