

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS MENGANTI KABUPATEN GRESIK

Anggun Dea Pitaloka¹, Arif Darmawan², Muhammad Roisul Basyar³

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received Mei 2024

Revised Mei 2024

Accepted Mei 2024

Available online Mei 2024

deapitaloka1208@gmail.com



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Triwikrama

Abstrak

Pelayanan publik adalah bukti nyata bagaimana aparatur negara menjalankan fungsinya karena pelayanan pada umumnya merupakan komponen penting dalam mencapai cita-cita organisasi, terutama dalam hal menentukan kualitas jasa dalam mengabdikan diri kepada masyarakat dan negara. Pentingnya kepuasan masyarakat berfungsi sebagai bahan evaluasi bagi pemberi layanan publik. Objek pada penelitian ini adalah Puskesmas Menganti. Puskesmas sebagai salah satu bidang pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang memberikan pelayanan kesehatan. Studi ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan sampel 63 orang. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang ditunjukkan oleh Uji T dengan nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel ($9,336 > 2$) dan kinerja pegawai (X2) berpengaruh secara

signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang ditunjukkan oleh nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel ($5,432 > 2$). Selain itu, hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung 65,451 lebih besar dari nilai F tabel, yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2) memengaruhi kepuasan masyarakat secara bersamaan.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

Pendahuluan

Pelayanan publik pada pemerintahan ialah bukti nyata dari fungsi aparatur negara karena pelayanan pada umumnya juga merupakan komponen penting dalam mencapai cita-cita perusahaan atau organisasi, terutama dalam hal menentukan kualitas jasa dalam mengabdikan diri kepada masyarakat dan negara juga (Marlina, 2020). Selain itu, pemberian layanan (melayani) kebutuhan individu atau kelompok yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan prinsip dan prosedur yang telah ditetapkan dikenal sebagai pelayanan publik (Saputro, 2016). Pelayanan publik di Indonesia merupakan bagian dari perhatian setiap masyarakat. Pemerintah harus memberikan layanan publik yang baik kepada masyarakat.

Fenomena permasalahan yang muncul sekarang ini banyak disebabkan oleh kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah terlihat dari banyaknya ketidakpuasan publik diekspresikan melalui review-review negatif yang membangun opini negatif publik di jejaring sosial. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap

pemerintah tercermin dari kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, untuk menghilangkan opini negatif masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sehingga perlu dilakukan perbaikan pelayanan publik. Pelayanan yang buruk menciptakan permasalahan ialah menurunnya kepercayaan terhadap pemerintah, sementara pelayanan publik yang baik meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik terhadap pemerintah.

Peningkatan kualitas layanan publik di Indonesia akan bermanfaat bagi masyarakat dan pemerintah. Peningkatan kualitas layanan publik juga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintah. Suandi dalam (Elnariza, 2020) berpendapat bahwa kualitas layanan merupakan keadaan dimana dibentuknya hubungan yang dinamis antara pemberi dan penerima pelayanan, baik jasa atau manusia. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pengguna atau tidak sesuai dengan keinginan mereka, maka layanan tersebut dianggap memiliki kualitas. Kualitas layanan yang buruk tidak didasarkan pada pendapat pemberi layanan sebaliknya, itu didasarkan pada persepsi masyarakat dan aturan kualitas layanan.

Supaya kepuasan masyarakat meningkat maka perlu diberikan layanan yang sesuai dengan *standart* operasional pelayanan saat ini yang merujuk pada UU RI No. 25 Tahun 2009. Seringkali masyarakat menerima pelayanan yang buruk dan yang kurang memuaskan, terutama pada bidang dan kegiatan yang dilakukan oleh pejabat publik. Masyarakat saat ini semakin menuntut kualitas pelayanan publik dan sebagai pengguna pelayanan masyarakat tidak hanya membayar, namun menuntut pelayanan yang berkualitas baik dari awal hingga akhir. Masyarakat senang mendapatkan pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia jasa pelayanan publik. Jika pemberi layanan kesehatan yang bertanggung jawab merasa puas dengan layanan mereka, masyarakat akan lebih percaya pada layanan kesehatan.

Pentingnya kepuasan masyarakat berfungsi sebagai bahan evaluasi bagi pemberi layanan publik. Kepuasan masyarakat menurut Azwad dkk dalam (Marlina, 2020) didefinisikan sebagai seseorang yang kecewa atau senang karena hasil yang dibandingkan dengan ekspektasi tindakan pegawai bagian pelayanan. Jadi, pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk mencapai standar.

Puskesmas sebagai salah satu bidang pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang memberikan pelayanan kesehatan. Studi sebelumnya telah dilakukan, tetapi penulis menemukan bahwa penelitian Izatul Fiddah (2022) di Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh secara terhadap kepuasan masyarakat dan secara parsial kualitas pelayanan telah diterapkan dengan baik dan dapat memenuhi kepuasan masyarakat sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hasrianty et al. (2020) di Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi justru menyatakan hal sebaliknya dimana pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Objek pada penelitian ini ialah Puskesmas Menganti. Puskesmas Menganti merupakan puskesmas yang berada di wilayah Kabupaten Gresik yang melaksanakan berbagai program di Puskesmas seperti pemeriksaan medis, surat keterangan sehat, rawat jalan, perawatan luka, cabut gigi, pemeriksaan kehamilan dan anak, dan rujukan pasien BPJS ke rumah sakit untuk perawatan lanjutan. Berdasarkan paparan dan fenomena yang disebutkan di atas serta masih terdapat *research gap* dalam penelitian sebelumnya sehingga penulis meneliti kembali

penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Menganti Kabupaten Gresik”

1. Metode

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dalam penelitian ini. Menurut Abdullah (2015), istilah penelitian deskriptif mengacu pada jenis penelitian yang dirancang untuk memberikan gambaran sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian. Penelitian ini melibatkan 164 orang sebagai populasi, dan 63 sampel diambil menggunakan rumus slovin.

2. Hasil

3.1 Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,540	2,349		6,615	,000
	KUALITAS PELAYANAN	,863	,092	1,523	9,336	,000
	KINERJA PEGAWAI	,713	,131	,886	5,432	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber: Hasil uji SPSS 27

Hasil pengolahan data penelitian menunjukkan bahwa variabel (X1) kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung 9,336 yang lebih besar daripada t tabel, sehingga Ha diterima dan H0 ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel (X1) kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil pengolahan data penelitian menunjukkan bahwa variabel (X2) kinerja pegawai memiliki nilai t hitung 5,432 yang lebih besar daripada t tabel, sehingga Ha diterima dan H0 ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel (X2) kinerja pegawai memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

3.2 Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1561,245	2	780,623	65,451	,000 ^b
	Residual	715,612	60	11,927		
	Total	2276,857	62			

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

b. Predictors: (Constant), (2) KINERJA PEGAWAI, (1) KUALITAS PELAYANAN

Sumber: Hasil uji SPSS 27

Nilai F hitung 65,451 lebih besar dari 3,15 F tabel, jadi Ha diterima dan H0 ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2) memiliki pengaruh pada kepuasan masyarakat secara bersamaan atau secara terpisah.

3.3 Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,540	2,349		6,615	,000
	KUALITAS PELAYANAN	,863	,092	1,523	9,336	,000
	KINERJA PEGAWAI	,713	,131	,886	5,432	,000
a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT						

Sumber: Hasil uji SPSS 27

$$Y = a + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + e$$

$$Y = 15,540 + 0,863 X_1 + 0,713 X_2$$

Nilai (α) konstanta sebesar 15,540 merupakan kondisi variabel kepuasan masyarakat (Y) yang belum dipengaruhi oleh dua variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2). Jika tidak ada variabel independen (X1 dan X2), variabel dependen (Y) tidak berubah.

Nilai β_1 sebesar 0,863 merupakan nilai koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan (X1), yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dengan kata lain dan dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini, setiap kenaikan 1 (satu) satuan variabel kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 0,863.

Nilai β_2 sebesar 0,713 merupakan nilai koefisien regresi dari variabel kinerja pegawai X2, yang menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai (X2) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dengan kata lain dan dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti pada penelitian ini, setiap kenaikan 1 (satu) satuan variabel kinerja pegawai akan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 0,713.

3.4 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,828 ^a	,686	,675	3,454
a. Predictors: (Constant), (2) KINERJA PEGAWAI, (1) KUALITAS PELAYANAN				
b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT				

Sumber: Hasil uji SPSS 27

Tabel menunjukkan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,686. Berdasarkan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2) memiliki pengaruh sebesar 68,6% terhadap kepuasan masyarakat (Y). Selain itu, variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini memengaruhi 31,4%.



3. Pembahasan

Setelah penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan berbagai pengujian data, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, seperti yang ditunjukkan oleh nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel ($9,336 > 2$). Hasil pengujian data kinerja pegawai (X2) juga dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, seperti yang ditunjukkan oleh nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel ($5,432 > 2$), sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak.

Hasil uji F untuk kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2) menunjukkan bahwa, dengan nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,686, kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2) secara bersamaan atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar 68,6% dan 31,4% oleh variabel lain.

Daftar Pustaka

- Abdullah, M. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Cetakan 1). Aswaja Pressindo.
- Elnariza, C. D. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Thd Kepuasan*.
<http://repository.upbatam.ac.id/1546/1/cover%20s.d%20bab%20III.pdf>
- Hasrianty, H., Sudirman, S., & Rosnawati, R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi*.
<https://doi.org/10.31934/JOM.V1I1.1148>
- Izatul Fiddah, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Pattallassang Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. *EKONOMEKTRIKS*, 5 (1), 16–22.
<https://ojs.unpatempo.ac.id/index.php/jie/article/view/32>
- Marlina, M. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Kantor Camat Sei Beduk)*.
<http://repository.upbatam.ac.id/449/>
- Saputro, H. E. (2016). Kualitas Pelayanan Publik. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1). <https://doi.org/10.37676/professional.v2i1.163>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009.