

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Nania Kota Ambon

Selfita Shafyra¹⁾, Zany I. Aunalal²⁾, Laura S. Nunumete^{3)*}

^{1,2,3)} Prodi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Ambon

Selfitashafyra111@gmail.com, zanyaunalal@gmail.com

lauranunumetepolnam@gmail.com

ABSTRACT

Service Quality is a factor that is expected to increase community satisfaction. This study aims to determine the effect of Service Quality on Community Satisfaction at Nania Health Center, Ambon City. The sample was taken from 100 respondents using a non-probability sampling method with a purposive sampling technique. The method used in this research is a simple linear regression analysis method with SPSS 25 software, the regression obtained is $Y = 12.189 + 0.669X$. Based on these results, it can be concluded that Service Quality has a positive and significant effect on Community Satisfaction at the Nania Community Health Center, Ambon City.

Keywords: Service Quality and Community Satisfaction

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan merupakan faktor yang diharapkan dapat meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Nania Kota Ambon. Sampel diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode sampel *non probability* sampel dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier sederhana dengan *software* bantuan SPSS 25, diperoleh regresi $Y = 12,189 + 0,669X$. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Nania Kota Ambon.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

1. Latar Belakang

Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa yang dengan harapan, (Atmaja, 2018) sedangkan Menurut Westbrook dan Reily dikutip dari (Tjipto Fandy, 2015) mendefinisikan kepuasan masyarakat sebagai respon emosional terhadap pengalaman-pengalam berkaitan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola pikir (seperti perilaku belanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi atau keyakinan terhadap objek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai atau kebutuhan, keinginan dan hasrat individual. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan sebuah instansi atau perusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diterima masyarakat.

Hasil pengamatan peneliti dilapangan terlihat adanya fenomena yang menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pasien yang berobat pada Puskesmas Nania Kota Ambon. Pertama terkait dengan aspek jaminan (*Assurance*), administrasi kesehatan yang diberikan oleh Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Nania Kota Ambon terhadap pasien, contohnya pelayanan dibuka jam 08.30 Wit pasien sudah antri menunggu untuk diperiksa sementara dokternya belum datang, hal ini mengecewakan pasien yang mau berobat mengakibatkan sikap masyarakat kurang simpatik (mengecewakan) terhadap pelayanan yang diberikan. Terdapat juga aspek Bukti fisik (*Tangible*), contohnya jumlah kursi yang tidak mencukupi pasien yang datang, dan terdapat beberapa kursi yang sudah rusak.

Dari aspek (*Emphaty*), hasil wawancara dengan seorang pasien bahwa komunikasi verbal dan non verbal perawat dan pasien kurang baik, contohnya apabila banyak pasien yang datang, perawat menjawab keluhan pasien dengan tidak ramah dan juga ekspresi perawat dengan sorot mata yang tajam. Aspek lainnya yaitu daya tanggap (*Responsivness*). Pada aspek ini, ditemukan perawat yang tidak memberikan pelayanan secara memuaskan, contohnya pasien diminta membayar dengan uang pas atau disuruh menukarkan uang sendiri sebelum membayar. Aspek kehandalan (*Reliability*), kemampuan dan kehandalan petugas puskesmas untuk menyediakan pelayanan

secara cepat dan terpercaya pada saat diminta pasien namun faktanya belum memenuhi harapan pasien untuk berobat, contohnya petugas kesehatan/perawat bagian administrasi belum memiliki kehandalan seperti banyak pasien yang sudah mengantri namun, petugas kesehatan belum cukup handal dalam mengatur antrian pasien, pasien yang mengantri duluan sering mendapatkan nomor antrian kebelakang mengakibatkan sering terjadi masalah antar pasien dan petugas kesehatan/perawat.

maka tujuan penelitian adalah untuk menguji dan menganalisa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Nania Kota Ambon.

2. Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2019), Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantikan akan menjadi pelanggan setia.

Indikator Kualitas Pelayanan

- a. Bukti fisik (*Tangibles*), adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan hal tersebut merupakan hal yang kongkret. Artinya, kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan
- b. Kehandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat sejak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya
- c. Janjiman (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kompeten, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan
- d. Empati (*Emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.
- e. Daya tanggap (*Responsiveness*), tentang bagaimana perusahaan memberikan layanan yang responsif terhadap semua keinginan dan kebutuhan pelanggan.

. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, Terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Kepuasan Masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya menurut Tjiptono (2011:24), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan.

Indikator kepuasan Masyarakat

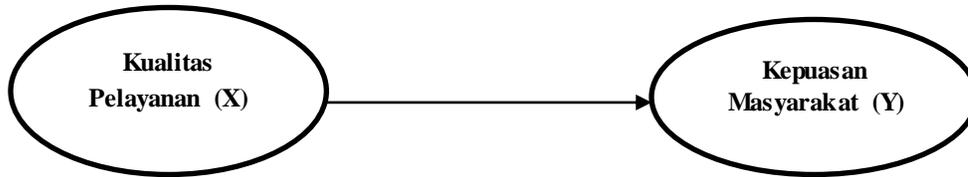
Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men.Pan) No 25 Tahun 2004 terdiri dari beberapa unsur yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuannya yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu, maka kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Sumber : Data Diolah (2022)

Perumusan Hipotesis

Kualitas Pelayanan Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan apabila pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan apa bila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan pembeli ulang dan nantinya akan jadi pelanggan setia.

Menurut Arianto (2018) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu yang memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klies berada di perusahaan. Secara umum, kualitas berarti wujud, bentuk, atau kenyataan yang diberikan dari suatu konsep yang diinginkan. Dengan demikian kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai perwujudan atau pelayanan yang diberikan. Perwujudan ini berarti memerlukan fitur dan keadaan spesifik ayau harus dipenuhi guna mampu memuaskan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan dan hasil penelitian terdahulu maka hipotesis yang diajukan adalah: **“Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat”**.

3. Metode Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Nania Kota Ambon, yang beralamat di Ds. Nania, Kec. Teluk Ambon Baguala, Kota Ambon, Maluku. Objek dalam penelitian ini adalah semua pasien yang mendapatkan pelayanan pada Puskesmas Nania Kota Ambon. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat waiheru yang mendapatkan layanan pada Puskesmas Nania. Pada penelitian ini metode sampel yang digunakan adalah *non probability* sampel dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dengan kriteria adalah orang yang pernah berobat di Puskesmas Nania. Dalam menentukan jumlah sampel yang representatif adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10 (Ferdinand, 2006). Dengan mengacu pada pendapat tersebut dan berdasarkan pertimbangan yang telah dikemukakan, maka jumlah yang dipakai dalam penelitian mengambil 120 sampel.

Penelitian ini menggunakan satu variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat dan satu variabel independen yaitu kualitas pelayanan. Berikut identifikasi dari masing-masing variabel penelitian dan indikator pembentuknya.

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Difinisi	Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan adalah keunggulan yang dimiliki oleh suatu layanan yang hanya dapat dinilai oleh pelanggan (Asmara Indahingwati, 2019).	Indikator Kualitas Pelayanan 1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik) 2. <i>Reliability</i> (kehandalan) 3. <i>Assurance</i> (jaminan) 4. <i>Empaty</i> (empati) 5. <i>Respsiveness</i> (daya tanggap) (Zeithaml, dkk., 2018)
Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan dengan membandingkan harapan dan kebutuhannya. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25 Tahun 2004)	Kepuasan Masyarakat: (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004) 1. Prosedur pelayanan 2. Persyaratan pelayanan 3. Kejelasan petugas pelayanan 4. Kedisiplinan petugas pelayanan 5. Tanggung jawab petugas pelayanan

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2022

Analisis ini untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Nania kota Ambon dengan menggunakan rumus regresi linear sederhana, yaitu:

$$Y = a + bX + e$$

Di mana :

Y : Kepuasan Masyarakat

X : Kualitas Pelayanan

a : Konstanta

b : Koefisien Korelasi

e : Error

4. Hasil dan Pembahasan

. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Pengukuran variabel kualitas pelayanan tersebar 10 butir pernyataan. Rekapitulasi tanggapan responden untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Nilai Rata-rata untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Pernyataan	Nilai Rata-rata
Tangibles (bukti fisik)		
1.	Ruang pelayanan bersih dan nyaman	3,65
2.	Adanya kursi/tempat duduk yang cukup untuk memenuhi jumlah pasien yang datang	4
Nilai rata-rata indikator tangibles (bukti fisik)		3,82
Reliability (kehandalan)		
3.	Petugas pelayanan melayani pasien dengan baik serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	3,37
4.	Petugas pelayanan menjalankan prosedur pelayanan di loket sesuai dengan aturan yang ada	3,67
Nilai rata-rata indikator reliability (kehandalan)		3,52
Assurance (jaminan)		
5.	Petugas pelayanan selalu bersikap jujur pada saat pembayaran biaya administrasi	3,39
6.	Petugas pelayanan memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik	3,45
Nilai rata-rata indikator assurance (jaminan)		3,42
Emphaty (empati)		
7.	Petugas pelayanan mengutamakan kepentingan pasien	3,42
8.	Petugas pelayanan memperlakukan pasien dengan penuh perhatian	3,69
Nilai rata-rata indikator emphaty (empati)		3,55
Responsiveness (daya tanggap)		
9.	Petugas pelayanan merespon pasien dengan baik dan cepat pada saat mendengarkan keluhan dari pasien	3,51
10.	Petugas pelayanan memiliki respon yang baik dalam menerima kritik dan saran terkait dengan pelayanan yang ada	2,93
Nilai rata-rata indikator responsiveness (daya tanggap)		3,22
Nilai Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan (X)		3,50

Sumber: Hasil olah data,2023

Pada tabel 4.1 menunjukkan nilai skor rata-rata pada variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 3,50 yang menandakan bahwa kualitas pelayanan pada Puskesmas Nania Kota Ambon diindikasikan baik.

Indikator Tangibles (bukti fisik) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,65 yang mengindikasikan bahwa rata-rata responden beranggapan bahwa kualitas pelayanan pada tangibles (bukti fisik) adalah baik. Pernyataan ruang pelayanan bersih dan nyaman memiliki nilai rata-rata sebesar 4 yang diinterpretasikan baik. Sedangkan untuk pernyataan adanya kursi/tempat duduk yang cukup untuk memenuhi jumlah pasien yang datang nilai rata-rata sebesar 3,82 yang diindikasikan baik.

Indikator Reliability (kehandalan) diinterpretasikan baik dengan nilai rata-rata yang dimiliki sebesar 3,52. Pernyataan petugas pelayanan melayani pasien dengan baik serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti memiliki nilai rata-rata sebesar 3,67 yang diinterpretasikan baik. Sedangkan untuk pernyataan petugas pelayanan menjalankan prosedur pelayanan di loket sesuai dengan aturan yang ada memiliki nilai rata-rata sebesar 3,67 yang diindikasikan baik.

Indikator Assurance (jaminan) diindikasikan baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,42. Pernyataan petugas pelayanan selalu bersikap jujur pada saat pembayaran biaya administrasi memiliki nilai rata-rata sebesar 3,39 yang diindikasikan cukup baik. Sedangkan untuk pernyataan petugas pelayanan memiliki

kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik diinterpretasikan buruk dengan nilai rata-rata sebesar 3,45 yang diindikasikan baik.

Indikator Emphaty memiliki nilai rata-rata sebesar 3,55 yang diindikasikan baik. Pernyataan petugas pelayanan mengutamakan kepentingan pasien memiliki nilai rata-rata sebesar 3,42 yang diindikasikan baik. Pernyataan petugas pelayanan memperhatikan pasien dengan penuh perhatian diinterpretasikan baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,69.

Indikator Responsiveness memiliki nilai rata-rata sebesar 3,22 yang diindikasikan cukup baik. Indikator Pernyataan petugas pelayanan merespon pasien dengan baik dan cepat pada saat mendengarkan keluhan dari pasien memiliki nilai rata-rata sebesar 3,51 yang diinterpretasikan baik. Pernyataan petugas pelayanan memiliki respon cukup baik dalam menerima kritik dan saran terkait dengan pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 2,92 yang diinterpretasikan cukup baik.

Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Pengukuran variabel kepuasan masyarakat tersebar 10 butir pernyataan. Rekapitulasi tanggapan responden untuk variabel kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Nilai Rata-rata untuk Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Pernyataan	Nilai Rata-rata
Prosedur pelayanan		
1.	Informasi mengenai prosedur pelayanan pada Puskesmas Nania Kota Ambon mudah saya dapatkan	3,69
2.	Prosedur/tahapan alur pelayanan pada Puskesmas Nania Kota Ambon mudah untuk saya pahami	4
Nilai rata-rata indikator prosedur pelayanan		3,84
Persyaratan pelayanan		
3.	Persyaratan pelayanan yang diminta oleh Puskesmas Nania Kota Ambon tidak berbelit-belit	3,78
4.	Persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanannya	4,08
Nilai rata-rata indikator persyaratan pelayanan		3,93
Kejelasan petugas pelayanan		
5.	Adanya kepastian dari petugas pelayanan terkait dengan pelayanan yang ada	3,63
6.	Adanya kejelasan dari petugas sehingga dapat dimengerti oleh pasien	3,85
Nilai rata-rata indikator kejelasan petugas pelayanan		3,74
Kedisiplinan petugas pelayanan		
7.	Petugas konsisten dan tepat waktu dalam menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang ada	3,6
8.	Petugas melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada pada puskesmas	3,89
Nilai rata-rata indikator kedisiplinan petugas pelayanan		3,74
Tanggung jawab petugas pelayanan		
9.	Petugas konsisten melakukan tugas dan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan	2,44
10.	Petugas pelayanan memiliki keahlian dan kecakapan dalam memberikan pelayanan	2,68
Nilai rata-rata indikator tanggung jawab petugas pelayanan		2,56
Nilai Rata-rata Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)		3,56

Sumber: Hasil olah data,2023

Pada tabel 4.2 menunjukkan skor nilai rata-rata pada variabel kepuasan masyarakat adalah 3,56 yang mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat pada Puskesmas Nania Kota Ambon diindikasikan baik.

Indikator prosedur pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,38 yang diindikasikan baik. Pernyataan informasi mengenai prosedur pelayanan mudah saya dapatkan menunjukkan skor nilai rata-rata sebesar 3,69 yang mengindikasikan baik. Pernyataan prosedur/tahapan alur pelayanan pada puskesmas diinterpretasikan baik dengan nilai rata-rata sebesar 4. Pernyataan persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan sesuai dengan pelayannya memiliki nilai rata-rata sebesar 2,14 yang diinterpretasikan buruk.

Indikator kejelasan petugas pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,69 yang diinterpretasikan dengan baik. Pernyataan pelayanan yang diminta oleh puskesmas tidak berbelit-belit memiliki nilai rata-rata sebesar 3,78 yang diinterpretasikan baik. Pernyataan petugas melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan juga diindikasikan baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,08.

Indikator kejelasan petugas pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,74 yang diindikasikan baik. Pernyataan adanya kepastian dari petugas pelayanan terkait dengan pelayanan yang ada memiliki nilai rata-rata sebesar 3,63 yang diindikasikan baik. Pernyataan adanya kejelasan dari petugas sehingga dapat dimengerti memiliki nilai rata-rata sebesar 3,85 yang diinterpretasikan baik.

Indikator kedisiplinan petugas pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,74 yang diindikasikan baik. Pernyataan petugas konsisten dan tepat waktu dalam menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang ada memiliki nilai rata-rata sebesar 3,6 yang diindikasikan cukup baik. Pernyataan petugas melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,89 yang diindikasikan baik.

Indikator tanggung jawab petugas pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 2,56 yang diindikasikan buruk. Pernyataan petugas konsisten melakukan tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 2,44 yang diindikasikan buruk. Pernyataan petugas pelayanan memiliki keahlian dan kecakapan dalam memberikan pelayanan memiliki nilai rata-rata 2,68 yang diindikasikan cukup baik.

Analisis Regresi linier sederhana

a. Uji Signifikan Parsial (Uji – t)

Uji – t dilakukan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel dapat menenrkan variasi variabel independen. Hasil dari dilakukannya uji-t statistik, dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4.3

Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
	Model	Unstandar dize d Coefficients		Coefficients	T	Sig
		B	Std Error	Beta		
1	(Constant)	12.189	2.095		5.818	.000
	Kualitas pelayan	.669	.059	.755	11.398	.000

sumber: Lampiran output SPSS 25, Tahun 2023

Hipotesis menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif. Pengujian hipotesis ini menghasilkan nilai thitung sebesar 11.398 atau pada nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis didukung.

b. Analisis Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana pada tabel 4.9 diatas, maka dapat diperoleh persamaan:

$$Y = 12,189 + 0,669 (X)$$

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil Uji e-ISSN: 2964-3619

Analisis Regresi Sederhana variable X terhadap variabel Y Kepuasan Masyarakat menunjukkan nilai probabilitas adalah 0,000 atau ($p < 0,05$) dengan nilai t hitung 11.398 > t tabel 1,660, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variable Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat.

Menurut (Kepmen PAN nomor 16 tahun 2014) kualitas pelayanan adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Hasil penelitian dari Nova IE. T, Lisbeth M, Christoffel K. (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. Hasil Penelitian dari Nelva (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Hasil Penelitian dari Suandi (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Belitang Kabupaten OKU Timur. Hasil penelitian dari Khildah Fitriyah (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bunga Gresik. Hasil penelitian dari Ana Mayasari (2020) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan sebuah instansi atau perusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diterima masyarakat.

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini ditemukan bahwa untuk variable kualitas pelayanan pada indikator tangibles merupakan indikator yang diapresiasi baik dengan nilai tertinggi oleh responden pada Puskesmas Nania Kota Ambon. Dari hasil temuan indikator responsiveness memiliki nilai yang rendah dibandingkan indikator lainnya. Kualitas pelayanan harus diperhatikan Puskesmas Nania Kota Ambon seperti bukti fisik, kehandalan, jaminan, empathy, dan daya tanggap sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil pembahasan penelitian, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut diporeleh sebagai berikut:

Dari hasil penelitian uji hipotesis menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan. Hal tersebut dapat membuktikan bahwa kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) menunjukkan nilai probabilitas 0,000 atau ($p < 0,05$) dengan nilai t-sig 11.398 yang dinilai baik dapat meningkatkan kepuasan pada masyarakat yang datang berobat pada Puskesmas Nania Kota Ambon.

Saran

Berdasarkan hasil analisa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat Hal tersebut dapat didorong dengan meningkatkan kualitas pelayanannya karena masih banyak masyarakat yang belum puas dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas Nania Kota Ambon seperti:

- a. Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai kebutuhan masyarakat
- b. petugas pelayanan dapat bekerja bersama-sama dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara efektif dan efisien terhadap standar operasional prosedur sehingga, persepsi masyarakat sangat baik pada kepuasan masyarakat di Puskesmas Nania Kota Ambon.
- c. disiplin, tertib, bisa mendengarkan keluhan dan saran dari pasien dengan tutur kata yang baik, menjawab pasien dengan respon yang baik, dan bertanggung jawab sehingga, persepsi masyarakat sangat baik pada kepuasan masyarakat di Puskesmas Nania Kota Ambon

DAFTAR PUSTAKA

- Ana Mayasari (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar*. Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah.
- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Jurnal Pemasaran Komptiti. 1(2): 123-132.
- Arif Yusuf Hamali. (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedua: Yogyakarta: CAPS.

- Atmaja Jaka (2018). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*. Jurnal Ecodomica Vol 12.
- Fandy, Tjiptono, (2005). *Pemasaran Jasa, Indikator Kepuasan Pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing. 7 Maret 2020.
- Fandy, Tjiptono, (2015). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan*. Yogyakarta: Andi offset.
- Goesth dan Davis (2019). *Quality Management*, Fourth Edition. Carm 101 Incorporated.
- Khildah Fitriyah (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Bunga Gresik*. Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Kotler (2001). *Manajemen Pemasara di Indonesia* (edisi 1). Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo.
- Nelva (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai variabel Mediasi*. Universitas Bung Hatta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014. *Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*;
- Rahmayanti, Nina (2012). *Indikator Kepuasan Dalam Buku Manajemen Pelayanan Prima Karya*. Journal of Publicity and Manajement Review.
- Nova IE Tamara, Lisbeth Mananeke, dan Christoffel K (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan*. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi.
- Pupung Pundenswari (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara.
- Purnama S, D. (2011). *Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Studi pada Nasabah Bank Danamon Simpan Pinjam Bunul Malang*. (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).
- Ratminto dan Atik (2005). *Definisi Kualitas pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suandi (2018). *Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK).
- Sumarwan (2011). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. PT. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Fandy, Tjipto. (2011). *Strategi Pemasaran*, Edisi kedua. Cetakan ketujuh, Andi. Yogyakarta.
- Widya Arum Vellayati, Muslikhah Dwi Hartanti (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang*. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran.
- Zeithaml. Et al, Berry. (1985). *Conceptual Model of Service Quality and its implication for future research*. Jurnal Marketing, Vol 49. 41-50.
- Zoll. C & Enz. S. 2012. *A Questionnaire to Assess Affective and Empathy in Children*.

