

KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DINOYO DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

*(SERVICE QUALITY OF DINOYO PUBLIC HEALTH CENTER AND ITS INFLUENCE
TO THE PUBLIC SATISFACTION)*

Noora Fithriana*, Vida Ursula PS*

*Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang
Jalan Telaga Warna, Kota Malang, Jawa Timur, Indonesia

* *Coressponding Author. E-mail: noora.fithriana@unitri.ac.id*

ABSTRAK

Tujuan penelitian kami adalah untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Dinoyo, serta untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini bersifat kuantitatif karena mengumpulkan dan menganalisis data statistik dengan pengujian hipotesis. Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Responden dipilih secara acak sederhana, terdiri dari masyarakat dan pegawai Puskesmas Dinoyo. Penyajian data dilakukan dengan tabel dan diagram/grafik. Analisis data dilakukan dengan tahapan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi dasar, statistika deskriptif, serta analisis regresi linier sederhana dengan SPSS versi 16. Uji validitas dan reliabilitas yang telah kami lakukan pada lima dimensi kualitas pelayanan milik Zeithaml (variabel X) dan empat belas item pertanyaan kepuasan masyarakat berdasarkan Kepmenpan Tahun 2004 (variabel Y) menunjukkan hasil yang sah dan konsisten. Hasil analisis data dengan statistika deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan tanggapan masyarakat mengenai kualitas pelayanan Puskesmas Dinoyo adalah cukup benar. Uji kelayakan model regresi linier sederhana mengukur bahwa variabel kepuasan masyarakat dapat diprediksi oleh kualitas pelayanan sebesar 11,6% sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini. Namun demikian, hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis alternatif kami diterima sehingga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, Puskesmas Dinoyo

ABSTRACT

Our research purposes were to find out people responses on service quality of Dinoyo Health Center, and to measure effect of service quality to the public satisfaction. This has been a quantitative research as data was collected and analyzed by hypotheses testing. Primary data was collected by distributing a questionnaire to 100 respondents of public and staffs of Dinoyo Health Center which were selected by simple random sampling. We displayed the data by using tables and diagrams/graphics and analyzed it by the stages of validity and reliability tests, basic assumption tests, descriptive statistics, and simple linear regression by SPSS 16.0. Validity and reliability tests of five service quality dimensions of Zeithaml (X variable) and fourteen items of citizen satisfaction based on Ministerial Decree Year 2004 (Y variable) indicated valid and consistent results. The analysis results of descriptive statistics showed the entirety average of people response to the service quality was true enough. The model feasibility test of simple linear regression measured that public satisfaction variable can be predicted by service quality as 11.6% but the others should be explained by unexamined factors. However, the hypotheses result testing indicated the alternative hypotheses was acceptable so that there was a positive and significant influence of service quality to the citizen satisfaction.

Keywords: service quality, public satisfaction, Dinoyo Health Center

PENDAHULUAN

Negara memiliki kewajiban untuk melayani, memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap penduduk dan warga negaranya dalam rangka pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan atas keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu dari sekian banyak kebutuhan yang penting bagi masyarakat dan merupakan hak mendasar yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh Pemerintah. Hal ini sebagaimana telah diamanatkan dalam UUD 1945 Pasal 28 H Ayat (1) bahwa "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan". Sebuah bentuk perhatian Pemerintah terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat adalah melalui pendirian Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan di suatu wilayah kerja.

Pelayanan publik yang berkualitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Hal ini sebagaimana penelitian yang telah dilakukan oleh Ambariani, dkk. (2014) yang menunjukkan hasil bahwa dimensi bukti fisik, ketanggapan dan perhatian mempunyai pengaruh yang bermakna secara statistik pada kepuasan pasien lansia sebesar $(0,7972 \times 100\% = 63,6\%$. Besarnya pengaruh dimensi bukti fisik pada kepuasan pasien lansia adalah $0,42$ atau $(0,422 \times 100\% = 17,64\%$. Besarnya pengaruh dimensi ketanggapan pada kepuasan pasien lansia adalah $0,28$ atau $(0,28) 2 \times 100\% = 7,84\%$. Besarnya pengaruh dimensi

perhatian pada kepuasan pasien lansia adalah $0,25$ atau $(0,25) 2 \times 100\% = 6,25\%$. Bahkan jika layanan Puskesmas Santun Lansia ditingkatkan, maka dapat memuaskan pasien lansia terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan pemerintah (Ambariani, dkk 2014).

Meskipun demikian, terkadang masih saja ada ketidakpuasan pasien pada pelayanan kesehatan. Menurut hasil penelitian Ariany (2017), ketidakpuasan pelayanan berasal dari kurang ramahnya petugas kesehatan dalam menangani keluhan pasien. Skor rata-rata dari empat indikator yang digunakan yaitu sebesar $249,4\%$ dan hasil indikator empati (*empathy*) memperoleh skor rata-rata terendah, yaitu $257,2\%$ dibandingkan dengan total rata-rata keseluruhan indikator yang mencapai $263,6\%$ (Ariany 2017). Selanjutnya hasil penelitian Suwartiningsih (2018) menunjukkan kurang puasanya pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Dinoyo Kota Malang Jawa Timur. Kurang puasanya masyarakat terhadap pelayanan kesehatan Puskesmas Dinoyo dikarenakan pegawai tidak tepat waktu pada jadwal pelayanan, tidak proaktif memberikan informasi dan tidak cepat melayani pasien sehingga pasien menunggu terlalu lama dalam pengobatan (Suwartiningsih 2018).

Karena adanya ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan, maka penelitian ini ditujukan untuk (1) mengetahui tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Dinoyo; dan (2) mengukur pengaruh kualitas pelayanan Puskesmas Dinoyo terhadap kepuasan masyarakat. Sebelum mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, kami menduga bahwa tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (H_0) dan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (H_1).

Menurut Zeithaml dalam Pasolong (2017), ada beberapa dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Berwujud (*Tangibles*) ialah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi

administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

2. Keandalan (*Reliability*) ialah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*) ialah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Jaminan (*Assurance*) ialah kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empati (*Empathy*) ialah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Karena kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai “seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima” (Parasuraman dalam Sadhana 2012), maka terciptanya kualitas pelayanan yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan bagi para penggunanya.

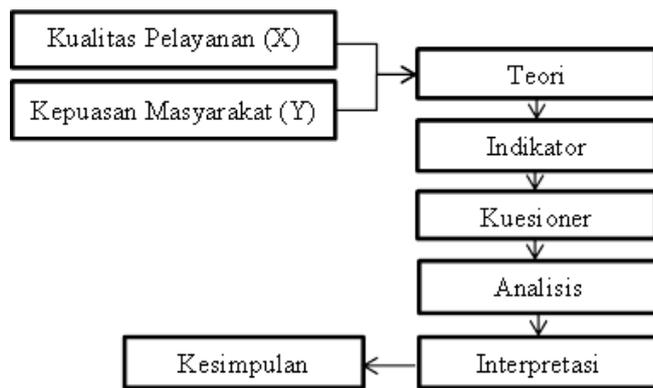
Dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2004, terdapat 14 unsur minimal yang harus ada sebagai pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam

penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah, serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Bagan 1 Kerangka Berpikir Penelitian



Sumber: Peneliti Sendiri, 2018

Kelima dimensi kualitas pelayanan dan keempat belas unsur kepuasan masyarakat kemudian disusun ke dalam kerangka berpikir dalam Bagan 1. Pada Bagan 1, sebelum menentukan kelompok teori sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, dalam penelitian ini kami terlebih dahulu menetapkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat masing-masing sebagai variabel X dan Y yang kami teliti. Pada variabel X, kami gunakan lima dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml dalam Pasolong (2017) sedangkan variabel Y menggunakan empat belas unsur kepuasan masyarakat berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2004. Setelah menentukan variabel dan teori yang dikemukakan, kami mencari indikator dan teori dari variabel-variabel tersebut untuk memperoleh data yang akan dianalisis. Setelah proses analisis data, maka kami dapat menarik kesimpulan dan generalisasi kepada populasi penelitian.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono 2015). Penelitian ini termasuk dalam jenis kuantitatif karena penelitian ini

bermaksud untuk menguji hipotesis sebagai jawaban atas tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

Penelitian ini kamilakukan sejak November 2018 hingga Januari 2019 dengan mengambil lokasi di Puskesmas Dinoyo. Puskesmas Dinoyo terletak di Jl. Keramik No. 2, Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Puskesmas Dinoyo sudah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 (<https://dinkes.malangkota.go.id/2015/05/28/puskesmas-dinoyo/comment-page-1/?hitcount=0>). Dengan ISO 9001:2008 ini, dapat dikatakan bahwa Puskesmas Dinoyo telah memenuhi persyaratan Internasional dalam hal manajemen penjaminan produk/jasa yang dihasilkan. Oleh karena itu, kami ingin mengetahui tanggapan masyarakat atas kualitas pelayanan, serta mengukur kualitas pelayanan Puskesmas Dinoyo terhadap kepuasan masyarakat.

Dalam penelitian ini, populasi penelitian meliputi pegawai Puskesmas Dinoyo yang berjumlah 48 orang dan masyarakat Dinoyo yang berjumlah 91.838 jiwa sesuai data Kecamatan Lowokwaru Kota Malang Tahun 2017 (Data Sekunder 2017). Dari jumlah tersebut, didapatlah total keseluruhan populasi sebesar 91.886 orang. Dari keseluruhan populasi, kami mendapatkan 100 orang sebagai sampel penelitian dengan *margin of error* 10%. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2015). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner tertutup yang disebarkan ke 100 responden di Puskesmas Dinoyo Kota Malang, sedangkan data sekunder adalah data monografi Kota Malang dan profil Puskesmas Dinoyo. Kuesioner penelitian berisikan pertanyaan-pertanyaan untuk data pribadi responden dan pernyataan-pernyataan seputar variabel kualitas pelayanan (X) dengan 5 indikator dan variabel kepuasan masyarakat (Y) dengan 14 indikator. Masing-masing variabel X dan Y diukur dengan

Skala Likert 5, yaitu: (1) Sangat Tidak Benar/STB; (2) Tidak Benar/TB; (3) Cukup Benar/CB; (4) Benar/B; (5) Sangat Benar/SB.

Dalam kuesioner penelitian, pertanyaan tentang data pribadi responden meliputi: umur; jenis kelamin; pendidikan terakhir dan status responden, dimana responden dapat memilih alternatif jawaban yang sesuai dengan data diri mereka. Selanjutnya, variabel kualitas pelayanan (X) berisikan lima indikator. Indikator *tangibles* dengan 5 pernyataan, *reliability* dengan 5 pernyataan, *responsiveness* dengan 4 pernyataan, *assurance* dengan 5 pernyataan dan *empathy* dengan 4 pernyataan. Masing-masing pernyataan dari setiap indikator variabel X disediakan alternatif jawaban dengan Skala Likert. Terakhir, variabel kepuasan masyarakat (Y) meminta para responden untuk memberikan responnya pada 14 pernyataan yang bersesuaian dengan indikator kepuasan masyarakat berdasarkan Kepmenpan Tahun 2004. Masing-masing pernyataan dari setiap indikator variabel Y juga disediakan alternatif jawaban dengan Skala Likert.

Penyajian atas data yang telah diperoleh dalam penelitian ini dilakukan dengan tabel dan diagram/grafik. Analisis data dilakukan dengan tahapan: Uji Validitas Dan Reliabilitas Data, pengujian asumsi dasar (Uji Linearitas; Uji Normalitas), serta *Descriptive Statistics* dan Analisis Regresi Linear Sederhana dengan SPSS 16.0. Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan untuk menguji keabsahan data dari kuesioner yang kami gunakan. Dari hasil uji validitas yang telah dilakukan terhadap lima indikator kualitas pelayanan (variabel X), yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dapat dinyatakan bahwa kelima item tersebut *valid* dengan nilai r hitung \geq nilai r tabel 0,198. Begitu pula dengan 14 item pertanyaan terkait kepuasan masyarakat (variabel Y) dinyatakan *valid* dan dapat digunakan. Sementara itu dalam hasil uji reliabilitas, dapat dinyatakan bahwa instrumen yang kami gunakan adalah reliabel atau konsisten karena setiap nilai *Alpha* (α) melebihi nilai taraf signifikansi 5%, yaitu 0,196.

Setelah instrumen dinyatakan valid, kami melakukan pengujian asumsi dasar agar diperoleh hasil analisis yang tidak bias. Pengujian asumsi dasar yang kami lakukan menyangkut uji linearitas dan uji normalitas. Pengujian linearitas kami lakukan untuk mengetahui hubungan variabel bebas dengan variabel terikat saling membentuk kurva linier. Dari hasil pengujian linearitas, kami ketahui bahwa hubungan antara variabel kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan membentuk kurva linear, dengan nilai signifikan linearitas yang dihasilkan oleh *tangibles* 0,044; *reliability* 0,292; *responsiveness* 0,755; *assurance* 0,051 dan *empathy* 0,543. Sedangkan uji normalitas kami lakukan untuk melihat apakah data variabel bebas dan terikat yang kami peroleh berdistribusi normal atau tidak. Dari hasil pengujian normalitas, kami ketahui bahwa titik-titik grafik P-Plot membentuk suatu pola yang sesuai dengan garis regresi. Sehingga, dapat kami simpulkan bahwa data-data variabel kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan yang kami dapatkan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Setelah serangkaian tahap pengujian data selesai dilakukan, selanjutnya kami menganalisis data dengan menggunakan statistika deskriptif dan regresi linear sederhana. Kami gunakan Statistika deskriptif (*Descriptive Statistics*) untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum ataupun generalisasi (Sugiyono, 2015). Dalam analisis data, Regresi Linear Sederhana dengan SPSS 16.0 berguna untuk melihat pengaruh variabel kepuasan masyarakat (X) terhadap kualitas pelayanan (Y), apakah terjadi perubahan positif atau negatif, serta memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas merupakan sebuah komponen dalam sistem kesehatan masyarakat yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna, yang

meliputi berbagai upaya preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

Puskesmas Dinoyo adalah Puskesmas yang ada di Kota Malang, dengan wilayah kerja meliputi: Ketawanggede, Dinoyo, Tlogomas, Sumpalsari, Tunggulwulung dan Merjosari. Puskesmas Dinoyo bertekad memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna dengan mengutamakan kepuasan dan keselamatan pengguna layanan sesuai peraturan dan perundangan yang berlaku melalui implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001, serta senantiasa melakukan perbaikan berkesinambungan dengan: 1. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, melalui standard mutu layanan, kelengkapan sarana, dan profesionalisme sumber daya manusia. 2. Meningkatkan pencapaian target seluruh program kesehatan yang ada di Puskesmas. 3. Membina kemandirian masyarakat untuk hidup sehat dan berwawasan sehat secara merata. (Sudarwati dan Larasati 2019) Dengan ISO 9001:2008 yang sudah didapatkannya, tentu Puskesmas Dinoyo dapat dikatakan sebagai salah satu Puskesmas yang bermutu dan berkualitas di Kota Malang.

Responden kami yang berjumlah 100 orang dapat digambarkan dengan Statistika Deskriptif. Berdasarkan klasifikasi jenis kelamin, 35% responden adalah laki-laki sedangkan 65% responden adalah perempuan. Berdasarkan usianya, 19% responden berusia 17-27 tahun; 34% responden berusia 28-38 tahun; 41% berusia 39-49 tahun dan 6% responden berusia 50-60 tahun. Berdasarkan tingkat pendidikannya, 18% responden memiliki tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP); 32% memiliki tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA); 15% responden memiliki tingkat pendidikan Diploma; 23% responden memiliki tingkat pendidikan Sarjana (S1) dan sisanya 12% responden memiliki tingkat pendidikan Magister (S2). 24% responden adalah pegawai Puskesmas sedangkan selebihnya 76% responden adalah masyarakat yang dilayani, bila kami klasifikasikan berdasarkan statusnya.

Hasil penelitian kami dari 100 responden yang telah mengisi kuesioner memberikan tanggapan cukup benar terkait kualitas pelayanan Puskesmas Dinoyo, dengan melihat pada indikator-indikator: (1) *tangibles*, (2) *reliability*; (3) *responsiveness*; (4) *assurance*; dan (5) *empathy*. Indikator kualitas pelayanan yang pertama, yaitu *tangibles* (bukti fisik, berwujud) merupakan kualitas pelayanan berupa sarana atau fisik perkantoran, ruang tunggu, tempat informasi, serta pengadministrasian yang terkomputerisasi.

Tabel 1 Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Tangibles*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Skor x Jumlah Jawaban	Persentase	
		SB	B	CB	TB	STB			
1.	P1	20	61	19	0	0	401	20,80	
2.	P2	30	57	11	2	0	415	21,52	
3.	P3	5	34	60	1	0	343	17,80	
4.	P4	14	64	21	0	1	390	20,22	
5.	P5	9	64	25	1	1	379	19,66	
		TOTAL					1928		100
		Rata-rata						19,28	

$$\% X = \frac{1928}{100 \times 5} \times 100\% = 39\%$$

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Pada Tabel 1 diketahui bahwa tanggapan responden atas *tangibles* adalah cukup benar. Indikasi tersebut ditunjukkan dengan rata-rata tanggapan responden adalah

sebesar 19,28 masuk ke dalam interval cukup benar. Artinya, Puskesmas Dinoyo cukup benar memiliki bukti/fasilitas fisik pelayanan yang berkualitas, seperti: gedung yang bersih

dan terawat, serta petugas yang rapi; peralatan kesehatan yang memadai; ruang tunggu yang memadai untuk menampung

pasien yang datang; ruang pemeriksaan pasien yang memadai dan menjaga privasi; dan memiliki apotek.

Tabel 2 Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Reliability*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Skor x Jumlah Jawaban	Persentase
		SB	B	CB	TB	STB		
1.	P1	15	58	27	0	0	388	19,38
2.	P2	22	62	16	0	0	406	20,28
3.	P3	23	62	14	1	0	407	20,33
4.	P4	23	66	11	0	0	412	20,58
5.	P5	14	61	25	0	0	389	19,43
TOTAL							2002	100
Rata-rata								20,02

$$\% X = \frac{2002}{100 \times 5} \times 100\% = 40\%$$

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Indikator berikutnya, yaitu *reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan organisasi dalam menyediakan pelayanan yang mumpuni. Tabel 2 menunjukkan tanggapan responden atas indikator *reliability*. Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap indikator *reliability* adalah 20,02 masuk ke dalam interval cukup benar.

Artinya, cukup benar bahwa Puskesmas Dinoyo mampu dan handal untuk menyediakan pelayanan secara optimal. Hal ini seperti diagnosa dokter terhadap penyakit pasien yang akurat, pemeriksaan yang sungguh-sungguh, resep yang tepat untuk pasien, kerjasama yang baik diantara dokter dan perawat, serta pelayanan Puskesmas yang baik dan tidak berbelit-belit.

Tabel 3 Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Responsiveness*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Skor x Jumlah Jawaban	Persentase
		SB	B	CB	TB	STB		
1.	P1	13	60	27	0	0	386	26,00
2.	P2	13	49	38	0	0	375	25,25
3.	P3	7	53	38	2	0	365	24,58
4.	P4	9	44	44	3	0	359	24,17
TOTAL							1485	100
Rata-rata								14,85

$$\% X = \frac{1485}{100 \times 5} \times 100\% = 30\%$$

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Indikator ketiga, yaitu *responsiveness* merupakan kesanggupan petugas untuk menyediakan pelayanan dan membantu kebutuhan konsumen secara tanggap, cepat dan tepat. Hasil tanggapan responden terhadap indikator *responsiveness* ditunjukkan oleh Tabel 3. Dari Tabel 3, kita dapat ketahui bahwa rata-rata tanggapan responden atas indikator *responsiveness* adalah 14,85 masuk ke dalam interval cukup benar. Artinya, cukup benar bahwa para

petugas Puskesmas Dinoyo sanggup untuk menyediakan pelayanan secara cepat dan membantu secara tepat dan tanggap atas keinginan konsumen. Misalnya, dokter memeriksa pasien dengan sigap dan telaten, petugas menyampaikan dengan sabar setiap informasi yang dibutuhkan, perawat menginformasikan jika ada keterlambatan pemeriksaan pasien dan apoteker memberitahukan lamanya proses pemberian obat.

Assurance (jaminan kepastian) merupakan kemampuan, keramahan dan kesopansantunan pegawai dalam meyakinkan, serta menumbuhkan kepercayaan konsumen. Tabel 4 menunjukkan rata-rata tanggapan responden terhadap indikator *assurance* adalah sebesar 18,17 yang mana rata-rata tersebut masuk ke dalam interval cukup benar. Artinya, cukup benar bahwa Puskesmas Dinoyo melalui para pegawainya menjamin pasti mampu, ramah

dan sopan dalam melayani pasiennya. Jaminan kepastian dari Puskesmas Dinoyo misalnya petugas dapat menanamkan rasa percaya dari pasien, mereka selalu menunjukkan sikap ramah kepada setiap pasien, mampu menjawab pertanyaan yang datang dari pasien, para pasien merasa aman ketika menerima pelayanan, dan Puskesmas memiliki citra yang positif di mata masyarakat.

Tabel 4 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Assurance

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Skor x Jumlah Jawaban	Persentase
		SB	B	CB	TB	STB		
1.	P1	9	53	38	0	0	371	20,42
2.	P2	5	60	35	0	0	370	20,36
3.	P3	2	49	46	3	0	350	19,26
4.	P4	7	50	42	1	0	363	19,98
5.	P5	8	48	43	1	0	363	19,98
TOTAL							1817	100
Rata-rata								18,17

$$\% X = \frac{1817}{100 \times 5} \times 100\% = 36\%$$

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Tabel 5 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Empathy

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Skor x Jumlah Jawaban	Persentase
		SB	B	CB	TB	STB		
1.	P1	7	51	41	1	0	364	25,12
2.	P2	5	54	41	1	0	364	25,05
3.	P3	6	53	41	1	0	365	25,12
4.	P4	3	54	41	2	0	358	24,71
TOTAL							1451	100
Rata-rata								14,51

$$\% X = \frac{1451}{100 \times 5} \times 100\% = 29\%$$

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Indikator terakhir, yaitu *empathy* merupakan ketegasan sikap petugas namun tetap penuh perhatian kepada konsumen. Tabel 5 mengindikasikan rata-rata tanggapan responden atas *assurance* sebesar 14,51 yang mana hasil ini masuk kedalam interval cukup benar. Hasil ini menunjukkan bahwa cukup benar pegawai Puskesmas Dinoyo bersikap tegas namun tetap perhatian kepada para pasiennya. Misalnya, petugas Puskesmas selalu menyapa pasien terlebih dahulu sebelum memberikan pelayanan, dokter selalu menanyakan kabar dan kondisi pasien, dokter mendengarkan dengan seksama setiap keluhan pasien, serta petugas

Puskesmas bersedia meminta maaf jika terjadi kesalahan dalam pelayanan kepada pasien.

Pada dasarnya, Pemerintah sangat perlu untuk memperhatikan aspek-aspek kualitas pelayanan dalam menyediakan layanan publik. Menurut Goetsch dan Davis dalam Mukarom dan Laksana (2016), kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat). Berdasarkan tanggapan responden pada penelitian ini, secara

keseluruhan cukup benar bahwa Puskesmas Dinoyo memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang telah sesuai dengan aspek-aspek kualitas pelayanan yakni: bukti fisik (*tangibles*); kehandalan (*reliability*); ketanggapan (*responsiveness*); jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Masing-masing dimensi kualitas pelayanan dengan rata-rata skor tanggapan responden yang terendah hingga tertinggi, yaitu: 14,51 (*empathy*); 14,85 (*responsiveness*); 18,17 (*assurance*); 19,28 (*tangibles*); dan 20,02 (*reliability*).

Skor yang telah kami peroleh sebelumnya menunjukkan bahwa Puskesmas Dinoyo perlu meningkatkan empati para petugasnya dalam melayani masyarakat, terutama mereka yang menjadi pasien ataupun keluarga pasien. Hal ini mengingat dimensi empati (*empathy*) mendapatkan skor rata-rata terendah dari tanggapan masyarakat. Utamanya perhatian dari para petugas di Puskesmas Dinoyo, baik dokter, perawat, mantri, serta pegawai administrasi perlu ditingkatkan, setidaknya dengan senyum, salam dan sapa sebelum melayani masyarakat. Berikutnya, petugas Puskesmas Dinoyo bisa lebih peduli dan perhatian atas kondisi kesehatan pasien dan keluarganya. Bahkan, petugas Puskesmas Dinoyo sebaiknya meminta maaf dan memberikan kompensasi yang selayaknya jika terbukti ada keterlambatan atau ketidaksesuaian prosedur pelayanan.

Meskipun dalam hal empati Puskesmas Dinoyo mendapatkan skor rata-rata terendah, namun dalam hal kehandalan (*reliability*) mereka mendapatkan skor rata-rata yang tertinggi. Untuk itu, Puskesmas Dinoyo harus dapat mempertahankan kemampuannya dalam menyediakan pelayanan yang handal dan terpercaya bagi masyarakat di wilayahnya. Mulai dari diagnosa dokter terhadap kesehatan pasien harus dijaga keakuratannya, pemeriksaan harus selalu dilakukan dengan sungguh-sungguh, pemberian resep yang tepat untuk setiap pasien harus diperhatikan, hubungan dan kerjasama yang baik diantara para dokter dengan perawat harus dijaga. Selain itu, pelayanan Puskesmas Dinoyo harus senantiasa dilakukan dengan cepat, tepat dan

sederhana. Dengan demikian, Puskesmas Dinoyo akan dapat menjadi pusat kesehatan masyarakat di Kota Malang dengan pelayanan yang lebih berkualitas.

Setelah mengetahui kualitas pelayanan Puskesmas Dinoyo, kami mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Sebelumnya, kami telah mengajukan hipotesis alternatif yang kemudian kami uji dengan Analisis Regresi Linier Sederhana SPSS 16.0. Hipotesis alternatif yang kami ajukan ialah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (H_1). Untuk dapat membuktikan hipotesis penelitian, kami terlebih dahulu melakukan uji kelayakan model dengan Koefisien Determinasi (R^2).

Tabel 6 Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.340 ^a	.116	.069	4.41964

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Dari *output* SPSS 16.0 pada Tabel 6 diperoleh *R square* (R^2) sebesar 0,116. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dapat memprediksi variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat sebesar 11,6%. Sementara itu, 88,4% sisanya dapat dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 7 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardize d Coefficients		Standardize d Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	Std. Error		
1 (Constant)	42.158	6.051			6.967	.000
Kualitas_Pelayanan	.148	.069	.210		2.128	.036

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Kami lanjutkan kelayakan model dengan mengukur pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Tabel 7 menunjukkan hasil pengukuran pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Dari output SPSS 16.0 dalam Tabel 7 dapat kami tunjukkan bahwa nilai konstanta (a) di dalam kolom B adalah sebesar 42,158; sedangkan nilai kualitas pelayanan (b) adalah 0,148. Dengan persamaan regresi $Y = a + bX$ atau $Y = 42,158 + 0,148X$; dapat kami simpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat disertai perubahan berupa kenaikan karena b bertanda positif.

Tabel 8 Hasil Analisis Uji t

Model	Coefficients ^a		Beta	t	Sig.
	Unstandardize	Standardize			
	d Coefficients	d Coefficients			
	B	Std. Error			
1 (Constant)	42.158	6.051		6.967	.000
Kualitas_Pelayanan	.148	.069	.210	2.128	.036

a. Dependent Variable:
Kepuasan_Masyarakat

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Selanjutnya, kami menguji hipotesis dengan Uji t (*t-test*). Syarat pengujiannya ialah jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $\text{sig } t < \text{level of significant } (\alpha)$, maka hasilnya signifikan dan berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $\text{sig } t > \text{level of significant } (\alpha)$, maka hasilnya tidak signifikan dan berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hasil dari Uji t ditunjukkan oleh Tabel 8. Dari output SPSS 16.0 pada Tabel 8, kami mendapatkan ukuran t hitung yang lebih besar daripada t tabel yakni $2,128 > 1,984$ dan nilai sig t yang lebih kecil daripada *level of significant* yakni $0,04 < 0,05$. Berdasarkan hasil ini, kami dapat menyimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, ada pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

Dengan demikian, hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat menguatkan deretan hasil penelitian yang menggeneralisasikan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Jika kualitas pelayanan diperhatikan atau terjadi peningkatan kualitas pelayanan maka kepuasan pasien mengalami perubahan atau peningkatan (Ariany 2017). Di Puskesmas Dinoyo, semakin meningkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat pula kepuasan masyarakat. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas Dinoyo, maka kepuasan masyarakat juga bisa semakin rendah.

SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian ini, kami mengetahui bahwa tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Dinoyo secara keseluruhan adalah cukup baik. Sementara itu, pengaruh kualitas pelayanan Puskesmas Dinoyo terhadap kepuasan masyarakat adalah positif dan signifikan dengan ukuran t hitung 2,128; lebih besar daripada nilai t tabel.

KEPUSTAKAAN

- Ambariani, Irawan, G., Garna, H., Husin, F., Madjid, TH. & Sukandar, H 2014, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Santun Lansia Pada Kepuasan Pasien Lanjut Usia Di Puskesmas Santun Lanjut Usia Kabupaten Bogor Jawa Barat', *Indonesian Journal of Education and Midwifery*, 1 (1), 59-68, DOI: <http://dx.doi.org/10.24198/ijemc.v1i1.84>.
- Ariany, Ayu 2017, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan', *eJournal Administrasi Negara*, 5 (4), 6883-6896.
- Dinkes 2015, *Dinas Kesehatan Kota Malang: Puskesmas Dinoyo*, Diakses pada

tanggal 3 Oktober 2018 dari
<https://dinkes.malangkota.go.id/2015/05/28/puskesmas-dinoyo/comment-page-2/?hitcount=0>.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Mukarom dan Laksana 2016, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*, Pustaka Setia, Bandung.
- Pasolong, Harbani 2017, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Sadhana, Krisdawati 2012. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, Citra Malang, Malang.
- Sudarwati, M. & Larasati, DC 2019, 'Analisis Pelayanan Prima Dalam Mendukung Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (Studi Pada Puskesmas Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)', *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8 (2), 144-151.
- Sugiyono 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Suwartiningsih, Rully 2018, 'Analisis Pengaruh Pelayanan Puskesmas Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Jawa Timur', *Jurnal Ilmu Manajemen*, 3 (1), 31-36.
- Undang-Undang Dasar 1945 (Amandemen IV).