

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA TAGOG APU KECAMATAN PADALARANG KABUPATEN BANDUNG BARAT

Rindiani Putri Agustin¹⁾ Arlan Siddha²⁾ Dahly Sukmapryandhika³⁾
 1,2,3) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
 Universitas Jendral Achmad Yani Cimahi, Indonesia

Abstrak

Setelah melewati pasca Pandemi kesehatan menjadi salah satu hal yang paling banyak menyita perhatian dunia. Kesehatan sangat penting bagi seluruh masyarakat di dunia, baik dari kalangan anak-anak hingga lansia. Semakin berkembangnya kualitas hidup masyarakat maka semakin tinggi pula kesadaran masyarakat untuk terus memperhatikan kesehatan. Oleh karena itu tidak sedikit dari masyarakat memerlukan sarana dan fasilitas yang memadai untuk menjaga kualitas kesehatan mereka. Fenomena yang terjadi di dalam penelitian ini adalah kurangnya kualitas pelayanan di Puskesmas Tagog Apu Kecamatan Padalarang Kabupaten Bandung Barat. Ketidakpuasan Masyarakat menimbulkan sikap evaluasi kepuasan di puskesmas serta pelayanan yang diberikan. Sehubungan dengan itu, pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan sampel probably sampling. Pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 25 dengan teknik analisis data yang digunakan analisis deskriptif, analisis korelasi, uji reabilitas dan uji validitas. Melalui pengolahan tersebut kita dapat mengetahui apakah kualitas pelayanan di puskesmas tagog apu sudah sesuai, reliable, valid dan baik. Hal tersebut dilakukan demi meningkatkan kepuasan masyarakat setempat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

Abstract

After going through the pandemic, health has become one of the things that has attracted the world's attention. Health is very important for all people in the world, from children to the elderly. The more people's quality of life develops, the higher their awareness of continuing to pay attention to health. Therefore, quite a few people need adequate facilities and facilities to maintain the quality of their health. The phenomenon that occurred in this research was the lack of service quality at the Tagog Apu Community Health Center, Padalarang District, West Bandung Regency. Community dissatisfaction gives rise to an evaluation of satisfaction at the health center and the services provided. In this regard, the approach taken is theories related to service quality and community satisfaction. This research is quantitative research using might sampling. Data processing was carried out using the SPSS 25 application with data analysis techniques used descriptive analysis, correlation analysis, reliability test and validity test. Through this processing we can find out whether the

quality of service at the Tagog Apu Community Health Center is appropriate, reliable, valid and good. This is done to increase local community satisfaction.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction.

PENDAHULUAN

Tuntutan terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) semakin menguat di tengah masyarakat. Salah satu indikator penting dalam mencapainya adalah kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien, dan memuaskan. Pelayanan publik, khususnya pelayanan kesehatan, menjadi ranah strategis di mana pemerintah berinteraksi langsung dengan masyarakat. Kualitas pelayanan ini menjadi indikator kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar masyarakat yang harus disediakan oleh negara, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan. Dalam konteks desentralisasi dan otonomi daerah, Puskesmas berperan sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di tingkat kecamatan dan desa. Puskesmas tidak hanya menyediakan pelayanan kuratif, tetapi juga promotif, preventif, dan rehabilitatif.

Namun, dalam praktiknya, kualitas pelayanan Puskesmas masih sering menjadi keluhan masyarakat. Di Kabupaten Bandung Barat, khususnya di Puskesmas Tagog Apu Kecamatan Padalarang, ditemukan berbagai persoalan pelayanan seperti sikap petugas yang kurang ramah, waktu pelayanan yang lama, serta keterbatasan jumlah tenaga kesehatan. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditargetkan belum tercapai, seperti dalam hal penanganan komplikasi kebidanan dan kesehatan usia produktif yang masih jauh dari ideal.

Masalah-masalah tersebut menimbulkan pertanyaan penting yang menjadi fokus penelitian ini, yakni: 1) Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Tagog Apu Kecamatan Padalarang?, 2) Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut?, 3) Sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Tagog

Apu?. Permasalahan ini menjadi penting untuk dikaji secara mendalam agar dapat ditemukan solusi yang tepat demi perbaikan pelayanan kesehatan publik. Dengan adanya analisis terhadap hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat, diharapkan dapat menjadi masukan strategis dalam meningkatkan kinerja pelayanan Puskesmas dan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah di sektor kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian survei eksplanatif. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan serta menjelaskan hubungan kausal antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat secara sistematis dan terukur. Penelitian eksplanatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya dan melihat sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dalam hal ini kualitas pelayanan Puskesmas sebagai variabel independen dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari dua variabel penelitian.

Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry, yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Sementara itu, kepuasan masyarakat diukur berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Pohan (2007), yaitu: kepuasan terhadap akses, mutu pelayanan, proses pelayanan, dan sistem pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berdomisili di wilayah kerja Puskesmas Tagog Apu, Kecamatan Padalarang, Kabupaten Bandung Barat, yang pernah menerima layanan kesehatan di puskesmas tersebut. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota populasi untuk dijadikan sampel. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus yang relevan terhadap jumlah populasi, sehingga diperoleh sampel yang representatif.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden yang telah dipilih, dengan memperhatikan validitas isi dari setiap item pertanyaan. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji terlebih dahulu sebelum dilakukan analisis data utama. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran. Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25.

Teknik analisis yang digunakan meliputi analisis deskriptif untuk memberikan gambaran umum tentang data, analisis korelasi untuk melihat kekuatan hubungan antara dua variabel, serta uji statistik inferensial untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Selain itu, dilakukan juga uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha* dan uji validitas menggunakan korelasi item-total.

PEMBAHASAN

Dari segi karakteristik responden, mayoritas adalah perempuan (54,5%) dan berusia 20–29 tahun (41%), dengan latar belakang pendidikan terbanyak adalah lulusan SMA (60%) serta pekerjaan dominan sebagai karyawan swasta (42%). Ini menunjukkan bahwa responden yang paling banyak memanfaatkan layanan Puskesmas Tagog Apu adalah kelompok usia produktif dengan tingkat pendidikan menengah. Berikut adalah tabel analisis tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 4.1.
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Puskesmas

No Pernyataan	Alternatif Jawaban					Skor Total	Skor Ideal	%
	1	2	3	4	5			
1	3	41	32	10	2	231	500	46%
2	5	27	41	14	1	243	500	49%
3	12	37	26	10	3	219	500	44%
4	2	36	43	4	3	234	500	47%
5	3	19	33	28	5	277	500	55%
6	3	20	33	27	5	275	500	55%

7	4	13	47	21	3	270	500	54%
8	6	48	26	5	3	215	500	43%
9	3	27	41	15	2	250	500	50%
10	1	21	43	20	3	267	500	53%
11	2	44	32	8	2	228	500	46%
12	25	36	17	6	4	192	500	38%
13	4	11	24	40	9	303	500	61%
14	2	10	28	37	11	309	500	62%

Sumber : Kuesioner diolah, 2023

Analisis tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian rendah pada aspek-aspek pelayanan. Dari total skor 7.000, hanya diperoleh 3.513 (50%), yang berarti kualitas pelayanan berada pada kategori tidak baik. Responden merasa petugas kurang tanggap, pelayanan tidak konsisten, serta kurang sopan dan tidak ramah. Hanya pada aspek fasilitas fisik dan penampilan petugas yang dinilai cukup baik (61%–62%).

Sedangkan tanggapan terhadap kepuasan masyarakat juga menunjukkan skor yang tidak memuaskan, yakni 3.450 dari total ideal 6.500 (53%), termasuk dalam kategori tidak baik. Responden merasa layanan sulit diakses dalam keadaan darurat, prosedur pelayanan berbelit, kurangnya profesionalisme tenaga medis, dan waktu tunggu yang lama. Meskipun demikian, akses lokasi puskesmas dinilai mudah oleh sebagian besar responden (71%). Berikut adalah tabel 4.2 yang akan menampilkan data lengkapnya.

Tabel 4.2
Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Masyarakat

No Pernyataan	Alternatif Jawaban					Skor Total	Skor Ideal	%
	1	2	3	4	5			
15	0	13	12	24	39	353	500	71%
16	5	17	29	28	9	283	500	57%
17	5	21	46	12	4	253	500	51%
18	1	27	40	17	3	258	500	52%
19	3	17	55	10	3	257	500	51%
20	1	20	30	31	6	285	500	57%

No Pernyataan	Alternatif Jawaban					Skor Total	Skor Ideal	%
	1	2	3	4	5			
21	2	22	44	15	5	263	500	53%
22	3	22	52	5	6	253	500	51%
23	1	21	38	22	6	275	500	55%
24	2	28	43	9	6	253	500	51%
25	1	13	31	37	6	298	500	60%
26	30	30	21	5	2	183	500	37%
27	5	33	38	9	3	236	500	47%

Sumber : Kuesioner diolah, 2023

Analisis deskriptif statistik menunjukkan bahwa rata-rata nilai untuk variabel kualitas pelayanan adalah 39,92 dan untuk kepuasan masyarakat adalah 39,20, dengan nilai minimum dan maksimum yang relatif berdekatan. Ini menandakan persepsi responden terhadap kedua variabel ini hampir serupa dan cenderung pada tingkat yang sedang hingga rendah.

Tabel 4.3
Hasil Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
KUALITAS PELAYANAN	88	23	70	39,92	7,767
KEPUASAN MASYARAKAT	88	22	65	39,20	7,777
Valid N (listwise)	88				

Sumber : Data yang diolah menggunakan SPSS

Melalui analisis korelasi Pearson, diperoleh nilai korelasi sebesar 0,802 dengan signifikansi 0,000, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Berikut adalah tabel 4.4 yang akan menampilkan data tersebut.

Tabel 4.4
Hasil Analisis Korelasi

Correlations

		KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN MASYARAKAT
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	1	,802**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	88	88
KEPUASAN MASYARAKAT	Pearson Correlation	,802**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	88	88

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

Sumber : Data yang diolah menggunakan SPSS

Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Koefisien determinasi sebesar 64,3% menunjukkan bahwa lebih dari setengah variasi dalam kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Seluruh instrumen kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya, dan hasil menunjukkan bahwa semua item valid karena nilai r hitung $>$ r tabel (0,2096). Berikut adalah tabel yang akan menampilkan hasil uji statistik.

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pernyataan	r hitung	r kritis/r tabel	Kriteria
X1.1	0,646	0.2096	Valid
X1.2	0,589	0.2096	Valid
X1.3	0,553	0.2096	Valid
X1.4	0,484	0.2096	Valid
X1.5	0,648	0.2096	Valid
X1.6	0,551	0.2096	Valid
X1.7	0,546	0.2096	Valid
X1.8	0,489	0.2096	Valid
X1.9	0,595	0.2096	Valid
X1.10	0,592	0.2096	Valid
X1.11	0,574	0.2096	Valid
X1.12	0,370	0.2096	Valid
X1.13	0,546	0.2096	Valid
X1.14	0,557	0.2096	Valid

Sumber : Data yang diolah menggunakan SPSS

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat

Pernyataan	r hitung	r kritis/r tabel	Kriteria
Y1.1	0,489	0.2096	Valid

Y1.2	0,484	0.2096	Valid
Y1.3	0,699	0.2096	Valid
Y1.4	0,607	0.2096	Valid
Y1.5	0,642	0.2096	Valid
Y1.6	0,688	0.2096	Valid
Y1.7	0,736	0.2096	Valid
Y1.8	0,757	0.2096	Valid
Y1.9	0,678	0.2096	Valid
Y1.10	0,499	0.2096	Valid
Y1.11	0,654	0.2096	Valid
Y1.12	0,240	0.2096	Valid
Y1.13	0,585	0.2096	Valid

Sumber

: Data yang diolah menggunakan SPSS

Dalam tabel dibawah ini pun menunjukkan hasil uji reliabilitas memiliki nilai Alpha Cronbach pada kedua variabel berada pada kategori reliabilitas sedang hingga tinggi, yang berarti bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini cukup konsisten dan dapat diandalkan.

Tabel 4.7
Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,832
		N of Items	7 ^a
	Part 2	Value	,790
		N of Items	7 ^b
	Total N of Items		14
Correlation Between Forms			,663
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,797
	Unequal Length		,797
Guttman Split-Half Coefficient			,797

a. The items are: X01, X02, X03, X04, X05, X06, X07.

b. The items are: X08, X09, X10, X11, X12, X13, X14.

Tabel 4.8
Hasil Uji Kepuasan Masyarakat

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,839
		N of Items	7 ^a
	Part 2	Value	,772
		N of Items	6 ^b
	Total N of Items		13
Correlation Between Forms			,769
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,870
	Unequal Length		,870
Guttman Split-Half Coefficient			,857

a. The items are: Y15, Y16, Y17, Y18, Y19, Y20, Y21.

b. The items are: Y22, Y23, Y24, Y25, Y26, Y27.

Tabel 4.9
Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Reliability Statistics	Kriteria	Pertanyaan	Reliability Statistic	Kriteria
X1.1	0,867	Realibilitas Sedang	Y1.1	0,889	Realibilitas Sedang
X1.2	0,870	Realibilitas Sedang	Y1.2	0,889	Realibilitas Sedang
X1.3	0,871	Realibilitas Sedang	Y1.3	0,878	Realibilitas Sedang
X1.4	0,875	Realibilitas Sedang	Y1.4	0,882	Realibilitas Sedang
X1.5	0,866	Realibilitas Sedang	Y1.5	0,881	Realibilitas Sedang
X1.6	0,872	Realibilitas Sedang	Y1.6	0,878	Realibilitas Sedang
X1.7	0,872	Realibilitas Sedang	Y1.7	0,876	Realibilitas Sedang
X1.8	0,874	Realibilitas Sedang	Y1.8	0,875	Realibilitas Sedang
X1.9	0,869	Realibilitas Sedang	Y1.9	0,875	Realibilitas Sedang
X1.10	0,870	Realibilitas Sedang	Y1.10	0,879	Realibilitas Sedang
X1.11	0,871	Realibilitas Sedang	Y1.11	0,878	Realibilitas Sedang
X1.12	0,882	Realibilitas Sedang	Y1.12	0,880	Realibilitas Sedang
X1.13	0,872	Realibilitas Sedang	Y1.13	0,901	Realibilitas Tinggi
X1.14	0,871	Realibilitas Sedang	Y1.14	0,883	Realibilitas Sedang

Sumber : Data yang diolah menggunakan SPSS

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tagog Apu masih belum mampu memenuhi harapan masyarakat. Hal ini tercermin dari rendahnya skor tanggapan responden terhadap berbagai aspek pelayanan, seperti ketanggapan petugas, kejelasan informasi medis, sikap ramah dan sopan petugas, serta kenyamanan fasilitas yang tersedia. Ketidakpuasan masyarakat juga terlihat dari kecenderungan mereka memberikan jawaban ragu-ragu hingga tidak setuju terhadap indikator-indikator pelayanan yang ideal.

Dampak dari kondisi ini berimplikasi langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang cenderung rendah, sebagaimana dibuktikan melalui hasil analisis deskriptif dan korelasi yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, akurat, ramah, serta ditunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai, namun kenyataan di lapangan menunjukkan masih terdapat berbagai kekurangan yang perlu segera dibenahi.

Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan, mencakup perbaikan dalam kompetensi dan sikap sumber daya manusia, penambahan atau pembaruan fasilitas fisik, serta penataan ulang sistem pelayanan agar lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Tanpa adanya upaya perbaikan tersebut, dikhawatirkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dasar di tingkat puskesmas akan terus menurun, yang pada akhirnya dapat memengaruhi keberhasilan program-program kesehatan masyarakat secara lebih luas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Tagog Apu, Kecamatan Padalarang, Kabupaten Bandung Barat, diketahui bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan tidak setuju terhadap pernyataan-pernyataan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan tergolong tidak baik. Demikian pula, dalam hal kepuasan masyarakat, sebagian besar responden menyatakan ragu-ragu, yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat juga berada pada kategori tidak baik. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai minimum 23, maksimum 70, dan rata-rata 39,92. Sementara itu, variabel kepuasan masyarakat (Y) memiliki nilai minimum 22, maksimum 65, dan rata-rata 39,20. Nilai rata-rata kedua variabel tersebut hampir sama dan mengarah pada penilaian yang relatif rendah. Selanjutnya, hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,802 atau 80,2%. Hal ini menandakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Dari hasil uji reliabilitas, instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat berada pada kategori reliabel sedang, sedangkan dari hasil uji validitas, seluruh item pertanyaan dinyatakan valid, karena memenuhi nilai r yang

disyaratkan. Dengan demikian, alat ukur dalam penelitian ini dapat dianggap layak dan terpercaya untuk digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Parasuraman. (2000). *Delivering Quality Service*. New york: The Free Press.

Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung, Alfabeta.

Jurnal

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan.

Peraturan Menurut Permenkes Nomor 44 Tahun 2016 tentang pedoman manajemen puskesmas.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas.