

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS MINASA UP
KOTA MAKASSAR

NOVA NUR KIRANA

E011191093



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

Nova Nur Kirana (E011191093). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar XVII 114 Halaman + 64 Tabel + 41 Gambar + 35 Pustaka + Lampiran + Dibimbing oleh Drs. Lutfi Atmansyah, MA dan Amril Hans, S.AP., M.PA

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar

Pendekatan yang digunakan ialah pendekatan kuantitatif. Populasi adalah masyarakat Minasa Upa yang pernah berkunjung di Puskesmas Minasa Upa dengan jumlah sampel 100 orang. Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan angket/kuisisioner kepada responden terpilih. Beberapa uji statistik dilakukan pada penelitian ini untuk menganalisis data diantaranya ialah Uji Validitas dan Uji Reliabilitas untuk menguji kelayakan instrument angket yang akan disebarakan, kemudian Uji Asumsi Klasik dilakukan sebagai prasyarat untuk melakukan Analisis Regresi Linear Sederhana. Selain itu, untuk menguji adanya hubungan antara kedua variabel maka dilakukan Uji t, Uji Koefisien Korelasi dan Uji Koefisien Determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan di Puskesmas Minasa Upa memiliki pengaruh atau berpengaruh secara signifikan sebesar 55,9% terhadap Kepuasan Masyarakat. Dari seluruh instrument yang diujikan semua berada pada kategori tinggi dan sangat tinggi maka dari itu, dapat disimpulkan masyarakat telah puas dengan kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

Nova Nur Kirana (E011191093). The Effect of Service Quality on Minasa Upa Health Center Makassar City XVII 114 Pages + 64 Tables + 41 pictures + 35 literature + Appendices + Supervised by Drs. Lutfi Atmansyah, MA and Amril Hans, S.AP., M.PA

In general, this study aims to analyze the extent to which service quality can affect community satisfaction at the Minasa Upa Health Center in Makassar City

The approach used is a quantitative approach. The population is Minasa Upa people who have visited the Minasa Upa Health Center with a sample of 100 people. Data collection technique is done by distributing questionnaires to selected respondents. Several statistic test were conducted in this study to analyze the data including the Validity Test and Reliability Test to test the feasibility of the questionnaire instrument to be distributed, then the Classical Assumption Test was carried out as a prerequisite for conducting a Simple Linear Regression Analysis. In addition, to test the relationship between the two variables, the t test, correlation coefficient Test and coefficient of determination test.

The results showed that the quality of service at the Minasa Upa Health Center had a significant influence or effect of 55.9% on community satisfaction. Of all the instruments tested, all are in the high and very high categories, therefore, it can be concluded that the community has been satisfied with the quality of services at the Minasa Upa Health Center in Makassar City.

Keywords : Service Quality, Community Satisfaction



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nova Nur Kirana

NIM : E011191093

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar.

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar." benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 27 Juli 2023



Nova Nur Kirana
E011191093



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

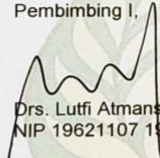
Nama : Nova Nur Kirana
NIM : E011191093
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar.

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II, dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

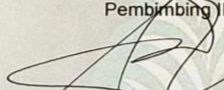
Makassar, 27 Juli 2023

Menyetujui,

Pembimbing I,


Drs. Lutfi Atmansyah, MA
NIP 19621107 198803 1 002

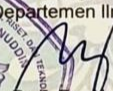
Pembimbing II,


Amril Hans, S.AP., M.PA
NIP 19820706 202204 3 001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,




Prof. Dr. Atwi, M.Si
NIP 19631015 198903 1 006



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nova Nur Kirana
NIM : E011191093
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar.

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II, dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 27 Juli 2023

Tim Penguji Skripsi:

Ketua : Drs. Lutfi Atmansyah, MA
Sekertaris : Amril Hans, S.AP., M.PA
Anggota : 1. Dr. Muhammad Yunus, MA.
2. Irma Ariyanti Arif, S.Sos., M.Si

()
()
()

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh...

Alhamdulillah Rabbil'alamin.... Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan hidayah-nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar" sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 jurusan Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Tak lupa pula shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang seperti saat ini. Penulis menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat rahmat dari Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak sehingga kendala-kendalayang dihadapi dapat diselesaikan. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua **Syufriyadi dan leily Novita**, terima kasih atas doa yang tiada hentinya, kasih sayang, pengorbanan, perjuangan dan dukungan yang terus diberikan kepada penulis sampai saat ini. Pembuatan skripsi ini tentunya tidak luput dari bantuan berbagai pihak yang diberikan secara langsung ataupun tidak langsung kepada penulis. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, segala keikhlasan dan kerendahan hati, penulisjuga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc** selaku Rektor Universitas Hasanuddin.

2. **Dr. Phill. Sukri, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. **Drs. Lutfi Atmansyah, MA** selaku Pembimbing I dan **Amril Hans, S.AP., MPA** selaku Pembimbing II yang telah menyempatkan waktunya memberi masukan, saran dan nasehat dalam penyelesaian skripsi ini.
6. **Dr. Muhammad Yunus, MA. Dan Irma Aryanti Arif, S.Sos., M.Si** selaku Dewan Penguji dalam sidang proposal dan skripsi penulis. Terima Kasih atas kritik, saran dan masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.
7. **Seluruh Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin**, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan semoga ilmu yang diberikan dapat dimanfaatkan penulis sebaik mungkin.
8. **Seluruh Staf Departemen Ilmu Administrasi** (Ibu Rosmina, Pak Lili, Ibu Cia), dan staf di lingkup FISIP UNHAS tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.
9. Terimakasih kepada **Seluruh Petugas di Puskesmas Minasa Upa** yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada **Masyarakat Minasa Upa** yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
11. Terimakasih kepada Kakek dan Nenek terkasih **Alm. Dimyati Said dan Nurlailah** atas doa, cinta dan kasihnya yang telah merawat dan

membesarkan penulis serta menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Terimakasih kepada **Paddock dan Manguluang Family** yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan doanya.
13. Terimakasih kepada **Lilis Hajra Amelia dan Firna Aulia** atas dukungan dalam membantu penulis dalam menyelesaikan tugas skripsi ini sampai akhir.
14. Terima kasih kepada **MIRACLE 2019** atas segala bantuan selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa, semoga cita-cita kita bersama dapat tercapai dan sukses selalu.
15. Terima Kasih kepada keluarga **besar HUMANIS FISIP UNHAS**, yang telah memberikan wadah bagi penulis dalam berorganisasi.
16. Terimakasih kepada teman-teman **KKNT 108 UNHAS PULAU LAMPUTANG** atas segala kebersamaannya yang telah memberi warna dalam dunia kampus, bersama kalian penulis merasakan keluarga baru dengan segudang cerita yang penuh suka maupun duka.
17. Terimakasih kepada sahabat penulis yang tak sedarah **Asriana, Sri Amriani, Nur Hidayanti Zalsabila, Vera Cantika Dewi dan Nantasya Sri Muthi** atas segala ketulusan, keikhlasan, dan kebersamaannya. yang telah menemani penulis dari awal perkuliahan sampai detik ini. Terimakasih karena telah menemani penulis di kala susah maupun senang. *Love you guys!!!*
18. Terimakasih kepada **bestie** penulis, Intan Syafitri, Amelia Gloria, Nur Alisa Puspita, Saiful Islam. Terimakasih banyak atas bantuan, dukungan dan

semangat yang telah diberikan kepada penulis serta kebersamaannya selama menjalani proses perkuliahan. *Semoga sukseski semua*

19. Terima kasih kepada Keluarga besar SMTOWN Terutama EXO, We Are One. Terima kasih telah menemani penulis melewati suka duka selama proses penyusunan skripsi ini.

Teruntuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, atas segala dukungan, doa dan bantuan yang telah diberikan penulis mengucapkan banyak terima kasih

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, Agustus 2023

Nova Nur Kirana

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 Konsep Kualitas Pelayanan	7
II.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	7
II.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan	8
II.1.3 Manfaat Kualitas Pelayanan	12
II.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	14
II.2 Konsep Kepuasan Masyarakat	14
II.2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat	14
II.2.2 Indikator Kepuasan Masyarakat	15
II.3 Konsep Puskesmas	18
II.3.1 Pengertian Puskesmas	18
II.3.2 Fungsi Puskesmas	19
II.4 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat	20
II.5 Penelitian Terdahulu	21
II.6 Kerangka Konseptual	22
II.7 Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
III.1 Pendekatan Penelitian	27
III.2 Lokasi Penelitian	27
III.3 Populasi Dan Sampel	27
III.3.1 Populasi	27

III.3.2 Sampel.....	28
III.3.3 Teknik Penarikan Sampel	29
III.4 Sumber dan Jenis Data	30
III.5 Teknik Pengumpulan Data	31
III.6 Teknik Pengolahan Data	32
III.7 Teknik Analisis Data	34
III.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	34
III.7.2 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	35
III.7.3 Uji Koefisien Korelasi	36
III.7.4 Uji Koefisien Determinasi	36
III.8 Variabel dan Definisi Operasional	37
III.8.1 Variabel.....	37
III.8.2 Definisi Operasional	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
IV.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	40
IV.2 Karakteristik Responden	47
IV.3 Pembahasan.....	53
IV. 4 Hasil Uji Instrumen	103
IV.5 Analisis Data	106
BAB V PENUTUP	113
V.1 Kesimpulan	113
V.2 Saran	114
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar IV.1 Peta Wilayah Kerja Puskesmas Minasa Upa.....	41
Gambar IV.2 Struktur Organisasi Puskesmas Minasa Upa	44
Gambar IV.3 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	48
Gambar IV.4 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar IV.5 Persentase Responden Berdasarkan Jalur Kunjungan.....	50
Gambar IV.6 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
Gambar IV.7 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Gambar IV.8 Persentase Petugas medis dapat memahami dengan mudah keluhan pasien	53
Gambar IV.9 Persentase Pasien telah mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhannya.....	54
Gambar IV.10 Persentase Loker maupun tempat perawatan tidak pernah dibiarkan kosong selama waktu kerja.....	56
Gambar IV.11 Persentase Petugas medis maupun non medis selalu siap ketika pasien membutuhkan pelayanan.....	57
Gambar IV.12 Persentase Petugas medis dan non medis melayani secara profesional.....	59
Gambar IV.13 Persentase Petugas medis dan non medis yang bekerja ahli pada bidangnya.....	60
Gambar IV.14 Persentase Petugas medis maupun nonmedis mengetahui dan memahami seluruh peraturan yang berlaku.....	61
Gambar IV.15 Persentase Petugas bekerja sesuai dengan standar operasional, prosedur dan ketentuan yang ada	62
Gambar IV.16 Persentase Petugas tidak meminta biaya tambahan diluar yang seharusnya.....	65
Gambar IV.17 Persentase Pasien tidak perlu mengeluarkan biaya dalam mengakses layanan yang ada.....	66
Gambar IV.18 Persentase Prosedur dan kebijakan dipublikasikan secara tertulis dan dapat diakses semua pihak yang bersangkutan	67
Gambar IV.19 Persentase Perlakuan adil kepada seluruh pihak dalam memberi pelayanan dan informasi.....	68
Gambar IV.20 Persentase Waktu layanan yang diterima oleh pasien < 5 Menit.....	72
Gambar IV.21 Persentase Waktu layanan yang diterima oleh pasien 5-10 Menit	73

Gambar IV.22 Persentase Waktu layanan yang diterima oleh pasien 10-15 Menit	74
Gambar IV.23 Persentase Waktu layanan yang diterima oleh pasien 20-30 Menit	75
Gambar IV.24 Persentase Petugas telah melayani pasien dengan tepat	77
Gambar IV.25 Persentase Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.....	78
Gambar IV.26 Persentase Prosedur penerimaan pasien jelas dan tidak berbelit-belit.....	80
Gambar IV.27 Persentase Petugas medis tidak ragu-ragu dalam melayani pasien dan memberikan diagnose yang tepat.	81
Gambar IV.28 Persentase Selama berada di Puskesmas, pasien merasa aman.....	83
Gambar IV.29 Persentase Selama berada di Puskesmas, anda tidak perlu merasa khawatir dalam menjaga barang-barang yang dibawa	85
Gambar IV.30 Persentase Petugas medis dan non medis menjamin keamanan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien.....	86
Gambar IV.31 Persentase Privasi dari pasien dilindungi	87
Gambar IV.32 Persentase Petugas medis maupun non medis selalu bersikap sopan selama memberikan layanan.....	90
Gambar IV.33 Persentase Petugas medis menunjukkan rasa simpati kepada pasien untuk menenangkan rasa cemas dari pasien.....	91
Gambar IV.34 Persentase Petugas medis maupun non medis bersikap ramah terhadap pasien	92
Gambar IV.35 Persentase Petugas medis maupun non medis selalu melayani pasien dengan sabar	93
Gambar IV.36 Persentase Lingkungan Puskesmas Minasa Upa bersih dan nyaman.....	96
Gambar IV.37 Persentase Fasilitas kesehatan yang dimiliki Puskesmas Minasa Upa merupakan yang terbaik.....	97
Gambar IV.38 Persentase Pasien dengan mudah mengakses pelayanan yang ada	98
Gambar IV.39 Persentase Pasien tidak kesulitan menemukan ruang perawatan.....	99
Gambar IV.40 Hasil Uji Normalitas	106

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu21

Tabel III.1 Jumlah Pengunjung Puskesmas Minasa Upa Januari 2022-

November 2022	28
Tabel III.2 Sampel.....	30
Tabel III.3 Alternatif Jawaban dan Penentuan Skor	32
Tabel III.4 Pedoman Interval Pengukuran Hasil Rekapitulasi Instrumen.....	33
Tabel III.5 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	36
Tabel III.6 Operasional Variabel Penelitian.....	37
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jalur Kunjungan	50
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel IV.6 Petugas medis dapat memahami dengan mudah keluhan Pasien	53
Tabel IV.7 Pasien telah mendapatkan layanan sesuai dengan Kebutuhannya	54
Tabel IV.8 Loker maupun tempat perawatan tidak pernah dibiarkan kosong selama waktu kerja	55
Tabel IV.9 Petugas medis maupun non medis selalu siap ketika pasien membutuhkan pelayanan.....	56
Tabel IV.10 Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada linstrumn Responsivitas	58
Tabel IV.11 Petugas medis dan non medis melayani secara professional	59
Tabel IV.12 Petugas medis dan non medis yang bekerja ahli pada bidangnya.....	60
Tabel IV.13 Petugas medis maupun nonmedis mengetahui dan memahami seluruh peraturan yang berlaku	61
Tabel IV.14 Petugas bekerja sesuai dengan standar operasional, prosedur dan ketentuan yang ada	62
Tabel IV.15 Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada Instrumen Responsibilitas	63
Tabel IV.16 Petugas tidak meminta biaya tambahan diluar yang seharusnya.....	65

Tabel IV.17 Pasien tidak perlu mengeluarkan biaya dalam mengakses layanan yang ada.....	66
Tabel IV.18 Prosedur dan kebijakan dipublikasikan secara tertulis dan dapat diakses semua pihak yang bersangkutan	67
Tabel IV.19 Perlakuan adil kepada seluruh pihak dalam member pelayanan dan informasi.....	68
Tabel IV.20 Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada Instrumen Akuntabilitas	69
Tabel IV.21 Rekapitulasi Keseluruhan Instrumen Variabel X (Kualitas Pelayanan)	70
Tabel IV.22 Waktu layanan yang diterima oleh Pasien < 5 Menit.....	71
Tabel IV.23 Waktu layanan yang diterima oleh Pasien 5-10 Menit.....	73
Tabel IV.24 Waktu layanan yang diterima oleh Pasien 10- 15 Menit.....	74
Tabel IV.25 Waktu layanan yang diterima oleh pasien 20-30 Menit.....	75
Tabel IV.26 Rekapitulasi Kkeseluruhan Frekuensi pada Instrumen Kecepatan	76
Tabel IV.27 Petugas telah melayani pasien dengan tepat	77
Tabel IV.28 Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.....	78
Tabel IV.29 Prosedur penerimaan pasien jelas dan tidak berbelit-belit.....	79
Tabel IV.30 Petugas medis tidak ragu-ragu dalam melayani pasien dan memberikan diagnose yang tepat.	81
Tabel IV.31 Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi Instrumen Ketepatan dan Keakuratan	82
Tabel IV.32 Selama berada di Puskesmas, pasien merasa aman.....	83
Tabel IV.33 Selama berada di Puskesmas, anda tidak perlu merasa khawatir dalam menjaga barang-barang yang dibawa	84
Tabel IV.34 Petugas medis dan non medis menjamin keamanan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien	86
Tabel IV.35 Privasi dari pasien dilindungi	87
Tabel IV.36 Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada Instrumen Keamanan	88
Tabel IV.37 Petugas medis maupun non medis selalu bersikap sopan selama memberikan layanan.....	89

Tabel IV.38 Petugas medis menunjukkan rasa simpati kepada pasien untuk menenangkan rasa cemas dari pasien.....	91
Tabel IV.39 Petugas medis maupun non medis bersikap ramah terhadap pasien.....	92
Tabel IV.40 Petugas medis maupun non medis selalu melayani pasien dengan sabar.....	93
Tabel IV.41 Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada Instrumen Keramahan	94
Tabel IV.42 Lingkungan Puskesmas Minasa Upa bersih dan nyaman	95
Tabel IV.43 Fasilitas kesehatan yang dimiliki Puskesmas Minasa Upa merupakan yang terbaik	97
Tabel IV.44 Pasien dengan mudah mengakses pelayanan yang ada	98
Tabel IV.45 Pasien tidak kesulitan menemukan ruang perawatan	99
Tabel IV.46 Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada Instrumen Kenyamanan	100
Tabel IV.47 Rekapitulasi Keseluruhan Instrumen Variabel Y (Kepuasan Masyarakat).....	101
Tabel IV.48 Hasil Uji Validitas Variabel X	103
Tabel IV.49 Hasil Uji Validitas Variabel Y	104
Tabel IV.50 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	105
Tabel IV.51 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	105
Tabel IV.52 Hasil Uji Linearitas	107
Tabel IV.53 Hasil Uji Heteroskedastisitas	108
Tabel IV.54 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	109
Tabel IV.55 Persamaan Regresi Linear Sederhana	109
Tabel IV.56 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	111
Tabel IV.57 Hasil Uji Koefisien Determinasi	111

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar belakang

Pada dasarnya sebuah pelayanan mencakup berbagai bidang kehidupan manusia, hal ini tentu saja dibutuhkan oleh seorang individu sebagai makhluk sosial. Pemerintah sendiri bertugas untuk menyediakan berbagai macam pelayanan kepada masyarakat guna mewujudkan hakikat sebuah kehidupan bernegara. Pelayanan merupakan suatu penyajian produk maupun jasa yang penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diharapkan atau diinginkan oleh pengguna jasa.

Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah sendiri telah menyediakan berbagai jenis macam pelayanan, diantaranya ialah pelayanan di bidang kesehatan.

Salah satu hak yang dilindungi oleh Undang-Undang sebagai warga Negara ialah Kesehatan. Kesehatan telah menjadi salah satu kebutuhan dasar manusia selain pangan, pemukiman dan pendidikan, karena hanya dalam keadaan sehat manusia dapat hidup tumbuh dan berkarya lebih baik (Ervianingsih, 2020). Pemerintah bertugas menyediakan dan memenuhi berbagai kebutuhan untuk pelayanan kesehatan. Pemerintah telah melakukan

berbagai macam cara guna meningkatkan pelayanan mereka dari segi kesehatan.

Pemerintah dalam usahanya meningkatkan pelayanan kesehatan melakukan beberapa cara seperti menyediakan fasilitas maupun sarana yang dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal ini dijelaskan pada UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dimana Pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan lingkungan, tatanan, fasilitas kesehatan baik fisik maupun sosial bagi masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Demi memenuhi hal tersebut, pemerintah menyediakan beberapa sarana kesehatan seperti Rumah Sakit Umum (RSU). Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat), Posyandu sedangkan untuk tenaga kesehatan disediakan perawat, bidan dan dokter. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang tersedia ialah Pusat Kesehatan Masyarakat atau dapat juga disebut dengan Puskesmas. Puskesmas, sendiri telah dibangun sejak tahun 1968 sebagai fasilitas kesehatan terdepan dan ujung tombak penyelenggaraan pelayanan kesehatan dasar di tingkat masyarakat (Ali, 2018).

Selain itu, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, mengatakan bahwa perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh karena itu penyelenggara layanan kesehatan dituntut agar senantiasa dapat memberikan kinerja yang baik serta meningkatkan kualitas layanannya sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku (Rahman, 2021)

Masyarakat tentu menginginkan pelayanan yang berkualitas dan salah satu cara untuk mencari tahu apakah pelayanan yang diberikan berkualitas atau tidak dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat atau individu-individu yang menerima suatu pelayanan. Kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengetahui tingkat keberhasilan dan kepercayaan masyarakat mengenai pelayanan yang telah diberikan oleh penyedia jasa. Kepuasan masyarakat sendiri dapat didefinisikan sebagai hasil dimana masyarakat dapat memberikan masukan dan penilaian terhadap kualitas dari pelayanan yang telah dilakukan oleh pihak pemberi layanan.

Menurut Data Dasar Puskesmas Provinsi Sulawesi Selatan, di Kota Makassar sendiri pada tahun 2020 tercatat ada 46 Puskesmas yang terdiri atas 34 Puskesmas Non Rawat Inap dan 12 Puskesmas Rawat Inap. Diantaranya terdapat 4 Puskesmas yang lingkup kerjanya berada di Kecamatan Rappocini yaitu Puskesmas Kassi-Kassi, Puskesmas Minasa Upa, Puskesmas Mangasa dan Puskesmas Balla Parang. Keempat Puskesmas tersebut memiliki predikat yang berbeda dimana Puskesmas Kassi-Kassi menjadi satu-satunya Puskesmas yang mendapat predikat paripurna sedangkan untuk Puskesmas Minasa Upa, Puskesmas Mangasa dan Puskesmas Balla Parang mendapat predikat Utama, satu tingkat di bawah predikat Paripurna.

Pada kajian kali ini, Puskesmas yang menjadi lokus dari peneliti ialah Puskesmas Minasa Upa. Puskesmas Minasa Upa merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan masyarakat yang terletak di Kecamatan Rappocini yang beralamatkan di Jalan Minasa Upa Raya Nomor 18. Dimana lingkup kerja dari Puskesmas ini meliputi 17 Rw di Kelurahan Minasa Upa dan 1 RW di Kelurahan Karunrung.

Setelah melakukan observasi di Puskesmas Minasa Upa, peneliti masih menemukan beberapa masalah, seperti Toilet yang disediakan tidak terjaga kebersihannya, dan juga puskesmas minasa upa merupakan puskesmas yang cukup besar dan memiliki pengunjung yang cukup padat tiap bulannya maka diperlukan ruang tunggu yang cukup dan memadai bagi pengunjung. Pengalaman pribadi peneliti, saat menjadi pengunjung di Puskesmas Minasa Upa, terdapat beberapa pengunjung yang harus berdiri dikarenakan tidak cukupnya tempat duduk. Hal ini tentunya akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang berkunjung.

Selain itu, didasarkan pada hasil Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar semester pertama Tahun 2022 di dapatkan hasil analisis sebagai berikut :

Tabel I.1
Analisis Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per unsur	3,169	3,148	2,974	3,665	3,108	3,193	3,245	3,150	3,617
Mutu Kinerja	B	B	C	A	B	B	B	B	A

Ket Unsur Pelayanan **U1** : Persyaratan, **U2** : Prosedur, **U3** : Waktu Penyelesaian, Pelayanan **U4** : Biaya/Tarif , **U5** : Produk Layanan, **U6** : Kompetensi, Pelaksana **U7** : Perilaku Pelaksana, **U8** : Sarana Prasarana. **U9** : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Terdapat juga beberapa kritik dan saran yang tertampung pada Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar diantaranya ialah:

- Petugas loket dan registrasi di tambah lagi agar lebih cepat melayani
- Sebaiknya dalam pelayanan di poli pasien tidak menunggu lama

- Harus melayani dengan baik dan murah senyum
- Sarana dan prasarana semakin diperbanyak/ tempat duduk ditambah

Hasil survey diatas menunjukkan bahwa masih terdapat unsur pelayanan yang mendapat nilai C, hal ini disertai dengan beberapa keluhan dari pengunjung mengenai pelayanan yang diberikan di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar, mulai dari pelayanan yang dinilai agak lambat, petugas yang dinilai kurang ramah dan kurangnya sarana yang disediakan. Sehingga hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diterima dapat dijadikan salah satu untuk mengetahui mengenai apakah kualitas dari pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau tidak. Pada umumnya, kadang kala kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat berbanding lurus. Saat pelayanan yang diberikan baik maka masyarakat akan merasa puas, begitu pula sebaliknya.

Hal inilah yang melatarbelakangi peneliti mengangkat penelitian dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar"

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada latar belakang, maka rumusan masalah yang diangkat dan dibahas pada penelitian ini adalah “Seberapa Besar Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar?”

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk menganalisis seberapa besar Kualitas Pelayanan Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar”

I.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap, hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca dan dapat menjadi bahan pembelajaran khususnya untuk pribadi penulis dan untuk masyarakat umum. Adapun manfaat yang diharapkan ialah sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Penulis berharap, hasil penulisan ini dapat memberikan manfaat dan digunakan sebagai salah satu bentuk dari penerapan teori pelayanan public dan kepuasan masyarakat khususnya di bidang SDM (Sumber Daya Manusia) ke dalam praktek yang sesungguhnya.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan ilmu maupun informasi masukan yang bermanfaat kepada pihak yang terkait khususnya untuk Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Kualitas Pelayanan

II.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Nasution 2004 dalam (Wibowati, 2021). Kualitas pelayanan ialah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas Pelayanan menjadi landasan utama bagi para pemberi jasa untuk mengetahui tingkat kepuasan dari penerima jasa, dimana kualitas pelayanan akan dinilai baik jika pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan, dan jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan, maka dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan sangat memuaskan (Nanda, 2021)

Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai tolak ukur dalam menilai suatu kualitas dari sebuah barang atau jasa. Sembiring, dkk dalam (Riyadin, 2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan penerima jasa terhadap pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan menjadi salah satu hal yang harus dimaksimalkan dan diperhatikan agar suatu pelayanan mampu bertahan dan tetap menjadi pilihan bagi pengguna layanan.

Menurut Lubis (2013:78) dalam (Riyadin, 2019) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan atau dapat pula dikatakan sebagai pengendalian dari keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan kepuasan bagi pelanggan/penerima jasa. Pelanggan dapat memberikan penilaian terhadap suatu pelayanan secara objektif dalam usaha menciptakan kepuasan.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan ialah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang tersedia serta dapat memenuhi harapan ataupun harapan masyarakat.

II.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Levine (Dwiyanto, 2008), mengutarakan tiga indikator untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Responsiveness* (Responsivitas)

Responsiveness/responsivitas merupakan daya tanggap yang dimiliki oleh penyedia layanan terhadap harapan, aspirasi, keinginan maupun tuntutan dari pengguna layanan. Pada kasus pelayanan di Puskesmas petugas ataupun para perawat dapat dengan tanggap memahami keinginan dan kebutuhan dari pasien. Responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Hal ini dapat dilihat dari bagaimana petugas bisa merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Islamy (1997) dalam (Riadi, 2022) memberikan beberapa prinsip dalam responsivitas yang mencakup:

- Prinsip Aksesibilitas : Pelayanan yang diberikan mudah dijangkau dan diakses oleh setiap pengguna pelayanan
- Prinsip Kontinuitas : Setiap jenis pelayanan harus terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- Prinsip Teknikalitas : Proses dari pelayanan yang diberikan harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memahami teknis dari pelayanan yang diberikan berdasarkan kejelasan, ketepatan, kemantapan sistem serta prosedur pelayanan.
- Prinsip Profitabilitas : Proses pelayanan diberikan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan kepada pemerintah dan masyarakat.

2. *Responsibility* (Responsibilitas).

Responsibility/responsibilitas merupakan suatu ukuran yang dapat memperlihatkan seberapa jauh proses dari pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan harapan untuk memenuhi tingkat kepuasan dari pengguna jasa.

Dalam (Ismoyo, 2017) responsibilitas ialah pelaksanaan kegiatan organisasi yang dilakukan sesuai dengan prinsip administrasi serta ketentuan yang dimiliki oleh sebuah organisasi.

Responsibilitas juga dapat diartikan sebagai bentuk tanggung jawab seorang individu terhadap tugas-tugasnya yang berhubungan dengan pihak yang dilayani. Hal ini dapat meliputi :

- Hadir secara rutin dan tepat waktu.
- Mengikuti instruksi-instruksi
- Kompetensi teknis
- Menyelesaikan tugas dan memenuhi tanggung jawab sesuai batas waktu yang ditentukan.

3. *Accountability* (Akuntabilitas)

Accountability/akuntabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan apakah proses dari pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Beberapa hal yang dapat menunjukkan akuntabilitas dalam pemberian layanan, ialah :

- Penghindaran korupsi dan kolusi.
- Adanya kepatuhan terhadap prosedur.
- Adanya pelayanan publik yang cermat.
- Mempertanggungjawabkan yang telah dibuat
- Mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah diambil yang ditentukan.

Adapun Peraturan Menteri PAN-RB No. 17/2017, terdapat Enam dimensi yang digunakan dalam kualitas pelayanan, yaitu

1. Kebijakan Pelayanan : poin ini berpusat pada ketersediaan standar pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dijadikan pedoman

penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

2. Profesionalisme SDM Penyelenggara : poin ini berpusat pada kompetensi yang dimiliki oleh pelaksana pelayanan publik sesuai dengan jenis pelayanan yang diselenggarakan. Diharapkan ada kesesuaian jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan kompetensi pelaksana layanan. Pelaksana layanan yang kompeten diharapkan pula responsive dan sigap memberikan layanan kepada masyarakat.
3. Sarana Prasarana Pelayanan Publik : poin ini berpusat pada sarana prasarana layanan yang bersifat fisik (*tangibles*) seperti parker, ruang tunggu, hingga toilet bagi pengguna layanan serta ruang faktasi dan sarana pengunjung lainnya bagi yang berkebutuhan khusus.
4. Sistem Informasi Pelayanan Publik : poin ini berfokus pada sistem informasi berbasis elektronik dan non elektronik untuk informasi publik sebagai bentuk dukungan operasional pelayanan publik. Sistem informasi yang baik ialah informasi yang memuat tentang profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan. Pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja unit penyelenggara.

5. Konsultasi dan Pengaduan : poin ini berpusat pada tersedianya sarana atau wadah pengaduan dan konsultasi. Sarana yang dimaksud dapat berupa media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus dan petugas khusus, sedangkan hasil konsultasi masyarakat didokumentasikan sebagai arsip yang terdokumentasi dan mudah diakses dalam website/situs, majalah/Koran, dan dokumen lainnya. Tentunya sarana yang dimaksud bisa diakses dan dapat dimanfaatkan oleh semua lapisan masyarakat.
6. Inovasi Pelayanan : poin ini berpusat pada kreatifitas pelaksana pelayanan publik melalui inovasi yang bermanfaat bagi masyarakat, berkelanjutan, dapat direplikasi, dan sudah dilaksanakan minimal dalam rentang waktu satu tahun.

II.1.3 Manfaat Kualitas Pelayanan

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 115) dalam (Suandi, 2019) menuturkan beberapa manfaat yang diperoleh oleh sebuah instansi dengan adanya kualitas pelayanan, diantaranya ialah :

- a. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat.
- b. Melalui pemenuhan kualitas yang bersifat customer-driven, perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya
- c. Kualitas dapat mengurangi biaya.

Pendapat lain, Simamora (2013) dalam (Kresna, 2018) terdapat beberapa manfaat yang dihasilkan oleh kualitas pelayanan, diantaranya ialah :

- a. Layanan yang istimewa (nilai layanan yang benar-benar dialami melebihi harapan pelanggan). Poin berlaku bagi sektor privat dimana mereka dapat memberikan penetapan harga premium. Perusahaan yang memberikan kepuasan tinggi bagi para pelanggan dapat menetapkan harga yang signifikan.
- b. Layanan yang istimewa membuka peluang untuk diversifikasi harga. Misalnya pelayanan yang dibedakan menurut kecepatan pelayanan yang diminta.
- c. Baiknya kualitas pelayanan yang diberikan maka kita bisa mendapatkan loyalitas dari pelanggan. Pada sektor produk, pelanggan yang loyal tidak hanya potensial untuk menjual produk yang sudah ada tetapi juga produk-produk baru yang dikeluarkan.
- d. Pelanggan yang puas merupakan sumber informasi positif dari pihak luar. Hal ini dapat dijadikan pembela untuk menghindari isu-isu negatif.
- e. Pelanggan menjadi sumber informasi bagi perusahaan baik dalam hal pemasaran dan pengembangan pelayanan pada umumnya
- f. Kualitas yang baik berarti menghemat biaya misalnya biaya untuk memperoleh pelanggan baru, biaya untuk memperbaiki kesalahan, membangun kembali citra karena wanprestasi dan sebagainya.
- g. Kualitas layanan yang baik tidak hanya memuaskan pelanggan tetapi juga memberikan kepuasan kerja kepada karyawannya. Karyawan

dapat menerima tuntutan untuk senantiasa memuaskan pelanggan, karena dengan cara demikian ia dapat memajukan keadaan finansial dan mengekspresikan dirinya.

II.1.4 Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Atep Adya Barata (2003) dalam (Rianti,2019) menyebutkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan ialah :

1. Kualitas pelayanan internal dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, misalnya pola dari manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja, serta pola insentif.
2. Sedangkan, faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan eksterna ialah pola dari layanan serta tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

II.2 Konsep Kepuasan Masyarakat

II.2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Tjiptono dan Chandra (2011) Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari kata Latin "*satis*" yang artinya cukup baik/memadai dan "*facio*" yang artinya melakukan atau membuat, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu yang memadai (Sulaiman,2017)

Pengertian lain dari kepuasan ialah perasaan senang dan kecewa yang dirasakan seorang individu setelah membandingkan kinerja yang didapatkan terhadap kinerja yang diharapkan dimana jika kinerja yang

didapatkan berada di bawah harapan maka pelanggan dapat dikatakan tidak puas dan jika kinerja yang didapatkan telah memenuhi harapan maka pelanggan tersebut dapat dikatakan puas. Baik dan buruknya Kualitas pelayanan yang diterima dapat dicerminkan melalui rasa puas dari penerima jasa terhadap pemberi jasa atau layanan.

Dapat disimpulkan bahwa Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan penerima jasa setelah membandingkan kesesuaian dan ketidakesesuaian antara harapan dengan pelayanan yang diterima/ kenyataan yang dialami (Suandi, 2019).

II.2.2 Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Sugiarto (1999), beberapa hal yang harus dimiliki oleh penyedia jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, diantaranya ialah :

- a. Kecepatan :merupakan lama atau tidaknya waktu yang dibutuhkan oleh penyedia jasa dalam melayani pelanggannya.Kecepatan petugas dalam melakukan suatu pekerjaan sangat penting. Kecepatan dapat pula diartikan sebagai sesuatu yang dilakukan dalam waktu yang singkat. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kecepatan merupakan usaha atau perilaku seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan dalam waktu yang singkat. Kecepatan yang dimaksud ialah rentang waktu yang diperlukan oleh seseorang dalam mengerjakan semua kewajibannya namun tetap memperhatikan hasil yang didapatkan, (Kurniawati, 2018)

- b. Ketepatan dan Keakuratan. : dalam melayani pelanggan, kecepatan tidak dapat menjamin kepuasan para pelanggan, maka ketepatan dan keakuratan juga penting dalam proses pelayanan. Dalam menyelenggarakan pelayanan, menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan diperlukan. Selain itu, memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan juga merupakan poin yang penting.
- c. Keamanan : Penyedia jasa diharapkan dapat memberikan perasaan aman bagi para pelanggan dalam menjalani setiap proses dari pemberian layanan atau jasa. Keamanan dan keselamatan penerima jasa dalam proses pelayanan juga merupakan poin yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa utamanya dalam layanan sektor kesehatan dimana keselamatan pasien sangat penting seperti menghindari tindakan-tindakan diluar prosedur yang dapat mengakibatkan cedera ataupun kecelakaan lainnya bagi pasien (Parawansa, 2021)
- d. Keramah-tamahan : Penyedia jasa dituntut memiliki sikap sopan dan ramah dalam melayani para pelanggan. Oleh karena itu keramah-tamahan sangat penting. Menurut Heri dalam (Wibowati, 2011) Ramah merupakan sikap santun terhadap semua orang.
- e. Kenyamanan : Penyedia jasa layanan harus dapat memberikan rasa nyaman kepada pelanggan, ada beberapa poin yang harus disediakan oleh penyedia jasa agar penerima jasa dapat merasakan nyaman saat proses pelayanan seperti tersedianya ruang tunggu yang memadai,

proses layanan yang tertib dan lancar dan masih banyak cara untuk membuat penerima jasa merasa nyaman.

Pendapat lain mengenai Indikator Kepuasan Masyarakat dikemukakan oleh Hawkins dan Lonney (2007) dalam (Putri, 2021) diantaranya ialah :

- a. Kesesuaian harapan, ialah pengukuran yang dilakukan dengan membandingkan kinerja yang diharapkan dan realita yang terjadi di lapangan.
 1. Pelayanan yang diberikan telah sesuai harapan.
 2. Kelengkapan pelayanan yang diberikan telah sesuai atau melebihi harapan.
 3. Fasilitas pelayanan yang ada telah sesuai atau melebihi harapan.
- b. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan masyarakat untuk berkunjung kembali.
 1. Masyarakat berminat berkunjung kembali dikarenakan pelayanan yang diberikan telah memuaskan.
 2. Masyarakat berminat berkunjung kembali karena manfaat yang telah diperoleh.
 3. Masyarakat berminat berkunjung kembali karena lengkapnya fasilitas yang disediakan.
- c. Kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan masyarakat untuk merekomendasikan pada teman atau keluarga.
 1. Bersedia menyarankan teman atau kerabat karena pelayanan yang memuaskan.

2. Bersedia menyarankan teman atau kerabat karena manfaat yang diperoleh.
3. Bersedia menyarankan teman atau kerabat karena lengkapnya fasilitas yang diberikan.

II.3 Puskesmas

II.3.1 Pengertian Puskesmas

Pengertian Puskesmas (Hasrianty, 2020) berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tahun 2014 mengenai Puskesmas menjelaskan bahwa Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan dengan menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan mudah dijangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang tepat guna, dengan biaya yang dipikul oleh pemerintah dan masyarakat dimana upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Rahman, 2022)

II.3.2 Fungsi Puskesmas

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Kepmenkes) Nomor 128 Tahun 2004 mengenai Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat, menjelaskan fungsi dari puskesmas yaitu:

- a. Pusat Penggerak Pembangunan Berwawasan Kesehatan
Berupaya menggerakkan lintas sektor dan dunia usaha di wilayah kerjanya agar menyelenggarakan pembangunan yang berwawasan kesehatan dari penyelenggaraan setiap program di wilayah kerjanya mengutamakan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan dan pemulihan.
- b. Pusat Pemberdayaan Kesehatan
Berupaya agar perorangan terutama pemuka masyarakat, keluarga dan masyarakat sendiri:
 1. Memiliki kesadaran, kemauan dan kemampuan melayani diri sendiri dan masyarakat untuk hidup sehat
 2. Berperan aktif dalam memperjuangkan kepentingan kesehatan termasuk pembiayaan
 3. Ikut menetapkan, penyelenggaraan dan memantau pelaksana program kesehatan
- c. Pusat Pelayanan Kesehatan Strata Pertama
Menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan:
 1. Pelayanan kesehatan perorangan
 2. Pelayanan kesehatan masyarakat

II.4 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, dan kepuasan masyarakat merupakan hasil dari pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan (IKM Kota Depok, 2021)

Kepuasan masyarakat ialah faktor yang penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggara pelayanan publik dikarenakan masyarakat merupakan konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat sehingga kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat akan suatu produk layanan maka masyarakat bisa saja beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Harbani (2007:135) Pelayanan yang berkualitas berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Pendapat lainnya Lukman (2000:8) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani (Hasyim, 2015).

II.5 Penelitian Terdahulu

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

NO	UNSUR	URAIAN
1	Nama Peneliti	Hafiz Sulaiman
	Tahun Penelitian	2017
	Judul Penelitian	Pengaruh Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Hamida Tanjung Morawa
	Hasil	Hasil menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Hamida Tanjung Morawa
2	Nama Peneliti	Hasrianty, Sudirman, Rosnawati
	Tahun Penelitian	2020
	Judul Penelitian	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi
	Hasil	Hasil menunjukkan bahwa Dimensi Empati, Jaminan, Ketanggapan, Keandalan, Bukti Fisik secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi
3	Nama Peneliti	Wahyuli Rahman
	Tahun Penelitian	2022
	Judul Penelitian	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Bontonyeleng Kabupaten Bulukumba
	Hasil	Hasil menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Bontonyeleng Kabupaten Bulukumba

II.6 Kerangka Konseptual

Kualitas Pelayanan (Variabel X), dapat diukur menggunakan :

1. *Responsiveness* (Responsivitas)

Responsiveness/responsivitas merupakan daya tanggap yang dimiliki oleh penyedia layanan terhadap harapan, aspirasi, keinginan maupun tuntutan dari pengguna layanan. Pada kasus pelayanan di Puskesmas petugas ataupun para perawat dapat dengan tanggap memahami keinginan dan kebutuhan dari pasien. Responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Hal ini dapat dilihat dari bagaimana petugas bisa merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Islamy (1997) dalam (Riadi, 2022) memberikan beberapa prinsip dalam responsivitas yang mencakup:

- Prinsip Aksesibilitas : Pelayanan yang diberikan mudah dijangkau dan diakses oleh setiap pengguna pelayanan
- Prinsip Kontinuitas : Setiap jenis pelayanan harus terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- Prinsip Teknikalitas : Proses dari pelayanan yang diberikan harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memahami teknis dari pelayanan yang diberikan berdasarkan kejelasan, ketepatan, kemantapan sistem serta prosedur pelayanan.

- Prinsip Profitabilitas : Proses pelayanan diberikan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan kepada pemerintah dan masyarakat.

2. *Responsibility* (Responsibilitas).

Responsibility/responsibilitas merupakan suatu ukuran yang dapat memperlihatkan seberapa jauh proses dari pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan harapan untuk memenuhi tingkat kepuasan dari pengguna jasa.

Dalam (Ismoyo, 2017) responsibilitas ialah pelaksanaan kegiatan organisasi yang dilakukan sesuai dengan prinsip administrasi serta ketentuan yang dimiliki oleh sebuah organisasi. Responsibilitas juga dapat diartikan sebagai bentuk tanggung jawab seorang individu terhadap tugas-tugasnya yang berhubungan dengan pihak yang dilayani. Hal ini dapat meliputi :

- Hadir secara rutin dan tepat waktu.
- Mengikuti instruksi-instruksi
- Kompetensi teknis
- Menyelesaikan tugas dan memenuhi tanggung jawab sesuai batas waktu yang ditentukan.

3. *Accountability* (Akuntabilitas)

Accountability/akuntabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan apakah proses dari pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Beberapa hal yang dapat menunjukkan akuntabilitas dalam pemberian layanan, ialah :

- Penghindaran korupsi dan kolusi.
- Adanya kepatuhan terhadap prosedur.
- Adanya pelayanan publik yang cermat.
- Mempertanggungjawabkan yang telah dibuat
- Mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah diambil yang ditentukan.

Ketiga indikator diatas dinilai dapat memenuhi kriteria dalam pengukuran Kualitas pelayanan yang diinginkan oleh peneliti, selain itu Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas menjadi indikator yang penting dalam melihat sebuah Pelayanan telah memiliki kualitas yang baik.

Adapun untuk mengukur Kepuasan masyarakat (Variabel Y), indikator yang digunakan ialah

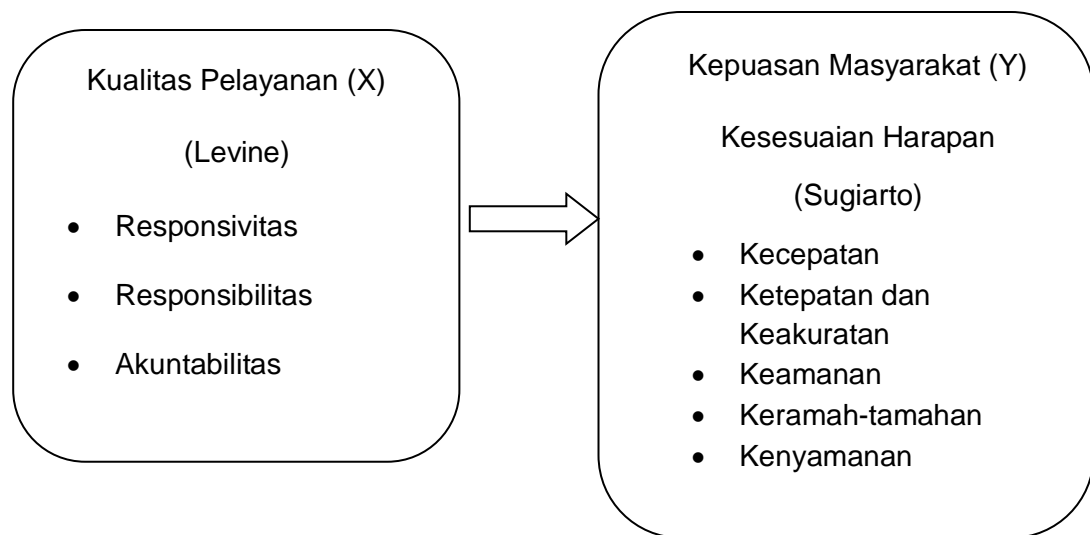
1. Kecepatan : merupakan lama atau tidaknya waktu yang dibutuhkan oleh penyedia jasa dalam melayani pelanggannya. Kecepatan petugas dalam melakukan suatu pekerjaan sangat penting. Kecepatan dapat pula diartikan sebagai sesuatu yang dilakukan dalam waktu yang singkat. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kecepatan merupakan usaha atau perilaku seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan dalam waktu yang singkat. Kecepatan yang dimaksud ialah rentang waktu yang diperlukan oleh seseorang dalam mengerjakan semua kewajibannya namun tetap memperhatikan hasil yang didapatkan, (Ririn, 2018)

2. Ketepatan dan Keakuratan. : dalam melayani pelanggan, kecepatan tidak dapat menjamin kepuasan para pelanggan, maka ketepatan dan keakuratan juga penting dalam proses pelayanan. Dalam menyelenggarakan pelayanan, menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan diperlukan. Selain itu, memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan juga merupakan poin yang penting.
3. Keamanan : Penyedia jasa diharapkan dapat memberikan perasaan aman bagi para pelanggan dalam menjalani setiap proses dari pemberian layanan atau jasa. Keamanan dan keselamatan penerima jasa dalam proses pelayanan juga merupakan poin yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa utamanya dalam layanan sektor kesehatan dimana keselamatan pasien sangat penting seperti menghindari tindakan-tindakan diluar prosedur yang dapat mengakibatkan cedera ataupun kecelakaan lainnya bagi pasien (Parawansa, 2021).
4. Keramah-tamahan : Penyedia jasa dituntut memiliki sikap sopan dan ramah dalam melayani para pelanggan. Oleh karena itu keramah-tamahan sangat penting, Menurut Heri dalam Wibowo (2011:14) Ramah merupakan sikap santun terhadap semua orang.
5. Kenyamanan : Penyedia jasa layanan harus dapat memberikan rasa nyaman kepada pelanggan, ada beberapa poin yang harus disediakan oleh penyedia jasa agar penerima jasa dapat merasakan nyaman saat proses pelayanan seperti tersedianya ruang tunggu yang memadai,

proses layanan yang tertib dan lancar dan masih banyak cara untuk membuat penerima jasa merasa nyaman.

Kelima indikator diatas dinilai cukup untuk menjadi dasar peneliti dalam mengukur Kepuasan Masyarakat terhadap sebuah pelayanan yang telah diberikan.

Gambar II.1
Kerangka Konseptual



II.7 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H0 : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar.