

Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo

Siskawati Taib^{1*}, Arifin Tahir², Rustam Tohopi³

^{1,2,3} Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 2025-04-05

Revised: 2025-05-11

Accepted : 2025-05-27

Available online: 2025-05-31

Keywords:

Service Quality, Community Satisfaction, Public Health Center



This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.

Copyright © 2024 by Author. Published by Universitas Hang Tuah

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of healthcare service quality on community satisfaction at UPTD Paguyaman Pantai Public Health Center, Boalemo Regency. The sample in this study consisted of 248 respondents. The type of data used in this research is primary data. Data collection was conducted through the distribution of questionnaires. The method used for data analysis was basic linear regression. With a coefficient of determination of 68.50%, the study's findings show that community satisfaction at UPTD Paguyaman Pantai Public Health Centre is positively and significantly impacted by the quality of healthcare services provided. Meanwhile, the remaining 31.00% is influenced by other variables not examined in this study, such as service accessibility, facilities and infrastructure, communication and information, drug availability, and additional services. The positive test result implies that the increase in community satisfaction at UPTD Paguyaman Pantai Public Health Center occurs due to improvements in the quality of services provided by healthcare personnel.

1. INTRODUCTION

Indonesia merupakan negara yang memiliki tanggung jawab dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas pada masyarakat. Salah satu peran utama dalam menerapkan tata kelola yang baik adalah penyampaian layanan publik. Masyarakat, sebagai penerima layanan publik, tentu saja menginginkan layanan yang baik dari pemerintah karena, pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan apa yang dikenal sebagai layanan, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa layanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan seseorang. Secara umum, pelayanan adalah tindakan dilayani oleh seseorang atau sekelompok orang dan menerima pelayanan sebagai balasannya, baik secara langsung maupun tidak langsung yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain (Tahir & Asnawi, 2020.)

Salah satu jenis layanan yang ditawarkan oleh pemerintah atau birokrasi kepada masyarakat adalah layanan publik. Pemberian layanan (melayani) kebutuhan seseorang atau kelompok yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan disebut pelayanan publik. (Dali et al., 2024). Pelayanan publik didefinisikan oleh Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai kegiatan atau rangkaian tindakan yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan hukum setiap orang akan barang dan jasa serta layanan administratif yang ditawarkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Karena efisiensi suatu lembaga pemerintah sering diukur oleh tingkat pelayanan publik yang diberikan

*Corresponding author.

E-mail: siskawati_iap_s1@mahasiswa.ung.ac.id

oleh birokrat kepada masyarakat, pelayanan tersebut harus selalu baik dan berkualitas tinggi sesuai dengan tujuan atau harapan masyarakat.

Meningkatkan kualitas layanan publik sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN & RB) Nomor 14 tahun 2017 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimana Instansi pemerintah diamanatkan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan, (Abdussamad et al., 2021).

Kualitas pelayanan tenaga kesehatan berperan besar dalam meningkatkan kepuasan terhadap fasilitas kesehatan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan Masyarakat dan mendorong mereka untuk memanfaatkan layanan kesehatan secara optimal. Penelitian ini penting untuk di kaji agar dapat menjadi bahan evaluasi bagi puskesmas-puskesmas dalam menilai kinerja tenaga kesehatan serta mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan dan dapat dijadikan dasar pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanannya. Salah satu unit pelaksana teknis untuk layanan kesehatan Kabupaten Boalemo adalah Puskesmas Paguyaman Pantai.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. (Yusuf, 2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Meuraxa Banda Aceh. (Handayani, 2024) meneliti Puskesmas Cipanas Garut dan menemukan bahwa meskipun pelayanan dinilai baik, tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, (Minarti et al., 2024) menunjukkan bahwa di Puskesmas Tanjungsari Gunungkidul, aspek seperti kepercayaan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan, tetapi aspek fisik (tangible) tidak terlalu berpengaruh. Sehingga, Kebaruan dari Penelitian ini difokuskan pada Puskesmas Paguyaman Pantai, sebuah wilayah yang kemungkinan besar belum banyak diteliti, khususnya dalam konteks pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini secara khusus juga menyoroti pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, bukan hanya secara umum pada institusi pelayanan kesehatan, sehingga menyoroti aspek *personil* yang memberikan pelayanan. Tidak hanya mengukur kepuasan pasien, tetapi menekankan pada kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap pelayanan tenaga kesehatan di fasilitas tingkat primer (puskesmas), sehingga memiliki kontribusi praktis yang lebih luas terhadap evaluasi pelayanan publik.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo bahwa terdapat beberapa permasalahan terkait kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan tenaga kesehatan. Masalah yang ditemui yaitu: 1) Kurangnya sarana dan prasarana, seperti tempat parkir yang belum memadai, ruang pelayanan sempit dan kurangnya tempat duduk sehingga menyebabkan sebagian masyarakat yang berkunjung berdiri. 2). Kurang responsifnya dan keramahan petugas pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo. Hal ini selalu menjadi permasalahan yang tidak pernah terselesaikan dari dulu hingga kini. 3) kurangnya daya tanggap dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap tanggap tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan 4) Terkait dengan ketepatan waktu, ketepatan waktu pelayanan merupakan jaminan dari petugas tenaga kesehatan dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun fakta yang ada di lapangan para tenaga kesehatan memberikan pelayanan masih belum sesuai yang diharapkan masyarakat, dimana terdapat sebagian

masyarakat yang mengeluh akibat belum optimalnya dalam melayani mereka. 5) Kurangnya kepedulian petugas puskesmas terhadap pasien atau pengunjung, menjadikan sikap yang di tunjukan oleh petugas kepada pasien menjadi tidak sebagaimana mestinya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya sarana dan prasarana di Puskesmas Paguyaman Pantai.
2. Kurangnya kepedulian petugas puskesmas terhadap pasien atau pengunjung.
3. Kurang responsifnya dan keramahan petugas pelayanan tenaga kesehatan.
4. Rendahnya daya tanggap dan keterampilan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Waktu pelayanan yang belum efisien.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka peneliti merumuskan masalah yakni Apakah kualitas pelayanan tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai. Tujuan dari penelitian ini yaitu adalah untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan tenaga kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo.

2. METHODS

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif verifikatif kuantitatif. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan tenaga kesehatan terhadap kepuasan masyarakat. Metode verifikatif menurut (Sugiyono, 2020) diartikan sebagai penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi digunakan dalam penelitian yakni 3.000 masyarakat/pasien diambil selama satu tahun yang telah mendapatkan layanan di Puskesmas Paguyaman Pantai. Dalam penelitian ini, peneliti telah menggunakan rumus Isaac dan Michael (Sugiyono, 2020) untuk mendapatkan sampel yang diinginkan sampel yang dijadikan untuk sumber data yaitu 248 pasien/responden di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai, Kabupaten Boalemo.

3. RESULTS AND DISCUSSIONS

RESULTS

1. Hasil Analisis Regresi sederhana

Tabel 1. Pengujian Regresi Sederhana

	Model	Unstandardized Coefficients			T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.156	2.052		2.999	.003
	Kualitas Pelayanan	.847	.037	.827	23.108	.000

Sumber: Data Olahan SPSS 21, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi yaitu:

$$\hat{Y} = 6,156 + 0,847 X$$

Berdasarkan model persamaan regresi tersebut, maka dapat diinterpretasikan hal-hal sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 6,156 menunjukkan jika tidak terdapat pengaruh dari variabel kualitas pelayanan tenaga kesehatan, maka rata-rata nilai dari variabel kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo adalah sebesar 6,156 satuan.
- Nilai Koefisien Regresi Variabel X (Kualitas pelayanan tenaga kesehatan), menunjukkan setiap peningkatan variabel Kualitas pelayanan tenaga kesehatan sebesar 1 satuan maka kepuasan masyarakat sebesar akan mengalami peningkatan (sebab koefisien positif) sebesar 0,847 kali satuan.
- Nilai Koefisien regresi dengan arah positif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tenaga kesehatan akan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo.

2. Pengujian Hipotesis (Pengaruh Kualitas pelayanan tenaga kesehatan terhadap Kepuasan masyarakat)

Setelah diperoleh model persamaan regresi, maka langkah selanjutnya melakukan pengujian hipotesis. Hal ini dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Ha: $\beta \neq 0$, kualitas pelayanan tenaga kesehatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo

H0: $\beta = 0$, kualitas pelayanan tenaga kesehatann tidak berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap kualitas pelayanan publik di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo

Hasil pengujian hipotesis yang menggunakan uji t disajikan sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Parsial X terhadap Y

Model	(Constant)	Variabel X
Nilai Koefisien (t-Hitung)	2.999	23.108
Signifikansi	0,003	0,000
t _{tabel}		1,970
Keterangan		Berpengaruh Signifikan

Sumber: Data Olahan SPSS 21, 2025

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel Kualitas pelayanan tenaga kesehatan diperoleh sebesar 23,108 (dapat dilihat pula pada tabel model regresi) sedangkan nilai t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% dan derajat bebas n-k-1=248-1-1= 246 sebesar 1,970 (Pengujian ini sifatnya dua arah, sebab proposisi hipotesis tidak mengisyaratkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat merupakan pengaruh yang positif atau negatif).

Jika kedua nilai t ini dibandingkan maka nilai t_{hitung} masih lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (23,108>1,970) sehingga H₀ ditolak dan H₁ diterima.

Selain itu apabila kita membandingkan nilai signifikansi atau *Probability* (P_{value}), maka dapat dilihat bahwa nilai *Probability* atau P_{value} (0,000) dari pengujian ini lebih kecil dari 0.05. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tenaga kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo. Hasil pengujian positif memiliki makna bahwa peningkatan kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo terjadi karena adanya peningkatan pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh petugas kesehatan.

3. Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang besarnya berkisar antara 0%-100%. Hasil perhitungan koefisien detreminasi dengan menggunakan program SPSS 21 yang disajikan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3. Pengujian Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 ^a	.685	.683	6.75221

Sumber: Data Olahan SPSS 21, 2025

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel di atas menunjukkan besarnya koefisien determinasi atau angka *R Square* adalah sebesar 0,685. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 68,50% variabilitas kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan tenaga kesehatan, sedangkan sisanya sebesar 31,00% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti variabel aksesibilitas pelayanan, fasilitas dan sarana prasarana, komunikasi dan informasi, dan ketersediaan obat serta layanan tambahan.

DISCUSSIONS

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat ada meliputi 9 indikator yang relevan, valid dan realiable untuk melakukan pengukuran atas survei kepuasan masyarakat pada pelayanan publik. Unsur survei kepuasan masyarakat yaitu: 1) Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. 3) Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. 4) Biaya/Tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yakni hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. 6) Kompetensi Pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. 7) Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. 9) Sarana dan prasarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan,

proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dalam indikator kepuasan masyarakat peneliti ingin mengambil 5 indikator Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) saja karena peneliti mengambil sesuai dengan kebutuhan atau sesuai dengan permasalahan yang ada.

Kepuasan masyarakat adalah respons atau persepsi individu terhadap kualitas pelayanan yang diterima, apakah sesuai, melebihi, atau di bawah harapan mereka. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana kebutuhan dan ekspektasi masyarakat dapat terpenuhi melalui pelayanan yang diberikan oleh lembaga atau institusi. Menurut Kotler dan Keller, dalam (Gunawan et al., 2023) Kepuasan pelanggan adalah rasa senang atau kecewa seseorang, yang diperoleh dengan membandingkan karakteristik yang dirasakan (atau hasil) dari suatu produk dengan harapan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil skor tiap indikator diperoleh bahwa kepuasan masyarakat atas persyaratan yang berada pada kriteria baik menunjukkan bahwa ketentuan administratif di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo mudah dipahami dan dipenuhi oleh pasien. Persyaratan yang jelas, sederhana, dan tidak berbelit-belit memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan. Selain itu, ketersediaan informasi mengenai persyaratan secara terbuka dan mudah diakses mencerminkan transparansi dalam proses pelayanan. Dengan adanya kemudahan dalam memenuhi persyaratan ini, masyarakat merasa puas karena pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

Kepuasan masyarakat atas sistem, mekanisme, dan prosedur yang berada pada kriteria cukup baik menunjukkan bahwa alur pelayanan di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai sudah cukup jelas, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Masyarakat dapat mengikuti proses pelayanan mulai dari pendaftaran hingga penyelesaian pelayanan dengan relatif mudah. Namun, beberapa pasien mungkin mengalami keterlambatan atau kebingungan dalam memahami prosedur yang ada. Hal ini mengindikasikan perlunya penyederhanaan alur pelayanan atau peningkatan sosialisasi agar sistem berjalan lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

Kepuasan masyarakat atas produk spesifikasi jenis pelayanan yang berada pada kriteria cukup baik menunjukkan bahwa layanan kesehatan yang disediakan di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai sudah memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, meskipun terdapat ruang untuk perbaikan. Masyarakat merasa cukup terbantu dengan layanan seperti pemeriksaan umum, pelayanan kesehatan ibu dan anak, serta imunisasi. Namun, masih ada harapan untuk pengembangan layanan spesialis atau fasilitas tambahan yang lebih lengkap. Peningkatan dalam variasi dan kualitas layanan akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat di masa mendatang.

Kepuasan masyarakat atas kompetensi pelaksana yang berada pada kriteria cukup baik menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang bisa ditingkatkan. Masyarakat menilai petugas mampu menjalankan tugas sesuai prosedur dan memberikan penjelasan yang cukup jelas mengenai kondisi kesehatan. Namun, terdapat harapan agar petugas lebih terampil dalam menangani kasus tertentu dan meningkatkan kemampuan komunikasi.

Kepuasan masyarakat atas perilaku pelaksana yang berada pada kriteria cukup baik menunjukkan bahwa petugas di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai umumnya bersikap ramah, sopan, dan profesional dalam melayani pasien. Masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik selama proses pelayanan. Namun, masih ada ruang perbaikan dalam hal konsistensi perilaku, terutama dalam menangani keluhan atau situasi darurat. Dengan meningkatkan sikap empati dan kepedulian dalam setiap

interaksi, pelayanan yang lebih humanis dapat tercapai, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Menurut Parasuraman dalam Mustanir, dkk. terdapat 5 indikator kualitas pelayanan yaitu: 1) Bukti fisik (*Tangibles*), kualitas pelayanan dapat dirasakan langsung terhadap performa fisik serta penunjang dalam pelayanan. 2) Empati (*Empathy*), yaitu berkaitan dengan kepedulian dan perhatian individu pada setiap konsumen dengan mendengarkan keluhan dan memahami kebutuhan serta memberikan kemudahan bagi seluruh konsumen dalam menghubungi pegawai. 3) Keandalan (*Reliability*), yaitu ketrampilan dalam memberikan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditetapkan. 4) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat sesuai prosedur dan mampu memenuhi harapan konsumen. 5) Jaminan (*Assurance*), yaitu berkaitan dengan rasa aman dan kenyamanan konsumen karena terdapat kepercayaan terhadap pegawai yang memiliki kompetensi, kredibilitas dan ketrampilan yang tepat dalam menyuguhkan pelayanan dan konsumen mendapatkan jaminan pelayanan yang aman dan nyaman (Mumtaza & Millanyani, 2023).

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan masyarakat. Menurut Lovelock dan Wirtz dalam (Caniago, 2022) kualitas pelayanan mencakup aspek bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kualitas yang baik ditandai dengan ketepatan waktu, kejelasan prosedur, keramahan petugas, serta fasilitas yang memadai.

Berdasarkan hasil skor tiap indikator diperoleh bahwa bukti fisik yang berada pada kriteria baik menunjukkan bahwa fasilitas di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo sudah memadai dan mendukung pelayanan kesehatan yang optimal. Sarana dan prasarana, seperti ruang pemeriksaan, ruang tunggu, peralatan medis, serta kebersihan lingkungan, memberikan kenyamanan bagi pasien. Penampilan petugas yang rapi dan profesional juga menciptakan kesan positif terhadap kualitas pelayanan. Kondisi ini mencerminkan komitmen Puskesmas dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang sesuai standar dan ramah lingkungan bagi masyarakat.

Tingkat keandalan yang baik mencerminkan profesionalisme tenaga kesehatan dalam menjalankan tugasnya serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan yang andal dan berintegritas.

Daya tanggap yang berada pada kriteria baik menunjukkan bahwa petugas kesehatan di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai memiliki kesiapan yang tinggi dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien. Petugas memberikan pelayanan dengan cepat, sigap, dan tanpa penundaan yang tidak perlu. Sikap proaktif dalam menjawab pertanyaan dan menyelesaikan masalah pasien menunjukkan komitmen Puskesmas untuk memberikan pelayanan yang efisien. Responsivitas yang baik ini berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

Jaminan yang berada pada kriteria baik menunjukkan bahwa petugas di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang aman dan terpercaya. Pasien merasa yakin dan nyaman karena mendapatkan penjelasan yang jelas serta pelayanan yang sesuai standar medis. Selain itu, sikap sopan, ramah, dan menjaga kerahasiaan pasien menunjukkan komitmen Puskesmas dalam memberikan perlindungan dan rasa aman kepada masyarakat. Keberadaan jaminan ini memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Empati yang berada pada kriteria baik menunjukkan bahwa petugas kesehatan di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai memiliki perhatian yang tinggi terhadap kebutuhan

dan kondisi pasien. Petugas mampu memberikan pelayanan secara personal, ramah, dan memahami keluhan pasien dengan baik. Selain itu, sikap peduli dan keinginan membantu menunjukkan bahwa Puskesmas mengedepankan hubungan yang humanis dalam setiap interaksi pelayanan. Dengan adanya empati yang baik, masyarakat merasa dihargai, nyaman, dan lebih percaya terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Kehandalan yang berada pada kriteria baik menunjukkan bahwa petugas di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai mampu memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Hasil pengujian regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tenaga kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo dengan koefisien determinasi sebesar 68,50%. Sedangkan sisanya sebesar 31,00% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti variabel aksesibilitas pelayanan, fasilitas dan sarana prasarana, komunikasi dan informasi, dan ketersediaan obat serta layanan tambahan. Hasil pengujian positif memiliki makna bahwa peningkatan kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo terjadi karena adanya peningkatan pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh petugas kesehatan.

Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik mencakup berbagai aspek, seperti ketepatan waktu, kejelasan prosedur, keramahan petugas, fasilitas yang memadai, dan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan informasi yang akurat dan jelas. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Jika seluruh aspek ini terpenuhi, maka masyarakat akan merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang layak. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Peningkatan kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo secara langsung berkaitan dengan pelayanan berkualitas yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya melibatkan kompetensi teknis dalam penanganan pasien, tetapi juga aspek non-teknis seperti sikap ramah, perhatian terhadap kebutuhan pasien, dan komunikasi yang jelas serta transparan. Ketika masyarakat menerima pelayanan yang sesuai atau melebihi ekspektasi mereka, rasa puas akan muncul dan mendorong kepercayaan serta loyalitas terhadap fasilitas kesehatan tersebut. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan kurang memadai, masyarakat cenderung merasa kecewa dan kehilangan kepercayaan terhadap institusi tersebut. Oleh karena itu, penting bagi tenaga kesehatan di Puskesmas untuk secara konsisten meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan berkelanjutan, evaluasi rutin, dan pemberian fasilitas yang memadai agar kebutuhan dan harapan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal.

Selain itu, dampak positif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Paguyaman Pantai tidak hanya dirasakan oleh individu, tetapi juga memengaruhi citra dan kredibilitas lembaga secara keseluruhan. Masyarakat yang merasa puas cenderung memberikan testimoni positif, merekomendasikan pelayanan kepada orang lain, dan kembali memanfaatkan layanan kesehatan di masa depan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Menurut Kotler & Keller dalam (Fadhilah et al., 2024), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan dan kinerja yang diterima. Apabila kinerja melebihi harapan, maka kepuasan akan meningkat secara signifikan. Oleh sebab itu, untuk menjaga dan

meningkatkan kepuasan masyarakat, UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai perlu mempertahankan standar kualitas pelayanan yang tinggi melalui pendekatan humanis, responsif terhadap keluhan, dan penyediaan fasilitas kesehatan yang memadai. Dengan komitmen pada perbaikan berkelanjutan, kepuasan masyarakat dapat terus ditingkatkan dan pelayanan kesehatan menjadi lebih efektif serta terpercaya.

Hasil ini sejalan dengan pernyataan dari Rezha dalam (Fatimah et al., 2023) kualitas pelayanan merupakan suatu tolak ukur antara fenomena dan harapan atas pelayanan yang diterima. Maka dari itu, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Menurut (Andayani et al., 2024), bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan memiliki peran krusial dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat dan menjadi prioritas utama penyelenggara karena merupakan salah satu hak dasar masyarakat dan penyediaannya harus dijamin oleh pemerintah. Adapun menilai kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam (Septiani & Tohopi, 2021) ada Lima dimensi aspek-aspek seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik merupakan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan tersebut terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien. Demikian pula, studi di Puskesmas Pauh Kota Padang menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik, terutama pada indikator kehandalan, jaminan, empati, dan bukti langsung, berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien.

Selain itu, kinerja tenaga kesehatan juga menjadi faktor penentu dalam mencapai kepuasan masyarakat. Kinerja tenaga kesehatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan hubungan yang kuat antara kedua variabel tersebut (Feri & Fithriana, 2019). Mutu layanan tenaga kesehatan, termasuk aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, secara simultan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik simpulan penelitian bahwa kualitas pelayanan tenaga kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo dengan koefisien determinasi sebesar 68,50%. Sedangkan sisanya sebesar 31,00% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti variabel aksesibilitas pelayanan, fasilitas dan sarana prasarana, komunikasi dan informasi, dan ketersediaan obat serta layanan tambahan. Hasil pengujian positif memiliki makna bahwa peningkatan kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo terjadi karena adanya peningkatan pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh petugas kesehatan.

Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pimpinan UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengadakan pelatihan rutin bagi tenaga kesehatan, terutama dalam aspek komunikasi dan responsivitas terhadap kebutuhan pasien. Selain itu, pimpinan perlu melakukan evaluasi berkala terhadap kepuasan

masyarakat melalui survei atau forum diskusi untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

2. Petugas kesehatan di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai diharapkan menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang ramah, cepat tanggap, dan profesional. Mereka juga perlu meningkatkan keterampilan dan pengetahuan melalui pelatihan berkelanjutan untuk memastikan pelayanan yang akurat dan efektif. Selain itu, sikap empati terhadap pasien harus ditingkatkan agar masyarakat merasa dihargai dan lebih percaya terhadap layanan kesehatan di Puskesmas.
3. Pemerintah Kabupaten Boalemo disarankan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai melalui alokasi anggaran yang memadai untuk fasilitas kesehatan dan pelatihan tenaga kesehatan. Pemerintah juga perlu melakukan pengawasan secara berkala guna memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar mutu. Selain itu, kebijakan yang mendukung kesejahteraan tenaga kesehatan dapat meningkatkan motivasi kerja, yang berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat.
4. Masyarakat Kecamatan Paguyaman Pantai diharapkan aktif memberikan masukan dan saran kepada pihak Puskesmas untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, mereka diimbau memanfaatkan layanan kesehatan secara optimal dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Partisipasi aktif masyarakat dalam menjaga kesehatan pribadi dan lingkungan juga penting untuk mendukung keberhasilan pelayanan kesehatan.
5. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi variabel lain seperti aksesibilitas pelayanan, komunikasi, atau kepuasan kerja tenaga kesehatan. Selain itu, sudut pandang tenaga kesehatan juga dapat dianalisis untuk melihat faktor internal yang memengaruhi kualitas pelayanan. Studi komparatif antar wilayah serta penggunaan metode kualitatif atau campuran juga dapat memperkaya hasil penelitian.

5. REFERENCES

- Abdussamad, Z., Tahir, A., & Arsana, I. K. S. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Di Gorontalo Utara). *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1), 45–62. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v18i1.37275>
- Andayani, N. D., Tui, F. P., Tohopi, R., & Gorontalo, U. N. (2024). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PELAKSANAAN PROGRAM BADAN PENYELENGGARA*. 2(d), 563–583.
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>
- Dali, S. R., Sulila, I., Abdussamad, J., Gorontalo, U. N., Gorontalo, K., Aparatur, K., & Publik, K. P. (2024). *Pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di samsat kota gorontalo*. 2(November), 447–457.
- Fadhilah, D. R., Muzzamil, F., & Wustari, L. (2024). Kualitas Pelayanan Sebagai Prediktor Kepuasan Pelanggan Restoran A. *Fadhilah, D. R., Muzzamil, F., & Wustari, L. (2024). Kualitas Pelayanan Sebagai Prediktor Kepuasan Pelanggan Restoran A*. 3(3), 1501–1512., 3(3), 1501–1512.
- Feri, N., & Fithriana, N. (2019). Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Kendalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 152–159. www.publikasi.unitri.ac.id

- Gunawan, I. K. A. R., Imbayani, I. G. A., & Prayoga, I. M. S. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Tahu Home Industri Maju Sejahtera di Klungkung Dawan. *Jurnal EMAS*, 4(9).
- Handayani, J. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Susukan 2. *Perwira Journal of Economics & Business*, 4(1), 1–20. <https://doi.org/10.54199/pjeb.v4i1.262>
- Minarti, A., Rahmah, P., Surianti, S., Amrial, A., Idrus, I., & Salwa, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Batu-Batu. *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen Dan Akuntansi)*, 7(1), 75–81. <https://doi.org/10.57093/metansi.v7i1.253>
- Mumtaza, F. A., & Millanyani, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Urbans Travel. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1645–1661. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3242>
- Septiani, A. R., & Tohopi, R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka (Studi pada Pelayanan Surat Izin Tempat Usaha (SITU). *Ambura Journal of Administration and Public Service*, 2(1), 1–11.
- Siti Fatimah, Yakob Noho Nani, R. T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo. *Journal Administration and Public Service*, 4(1), 41–48.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Tahir, A., & Asnawi, M. A. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (SEPEDA MOTOR) PADA KANTOR SAMSAT KOTA GORONTALO.
- Yusuf, J. I. M. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh). *Skripsi*, 11(98), 1–7.