

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS DEWANTARA KABUPATEN ACEH UTARA

Nanda Ameliany & Maisyura
Program Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Malikussaleh
Email: *nanda.ameliany@unimal.ac.id*

ABSTRACT

This study talks about the Effect of Service Quality on Community Satisfaction Index at Dewantara Health Center in North Aceh Regency. In this researcher found several problems such as lack of discipline and lack of enthusiasm of service officers in providing fast and good services for patients, namely in providing nimble administrative services, in the implementation of officers. The waiting period for the queue is too long. And the finding of puskesmas employees who are not friendly, this can be seen from the way the employee talks is curt and looks rude when serving patients. not in accordance with puskesmas culture. The cornerstone of the theory in this study is the theory of customer satisfaction based on perspective. The research question in this study is whether there is an effect of service quality on the community satisfaction index. And the purpose of this study is to determine the effect of service quality on the community satisfaction index. The method used in this research is a quantitative approach with data collection techniques by interviewing, observing and taking part of the respondents of 100 respondents in the Community Health Center in Dewantara District. The results of this study indicate that there is a positive and significant effect between service quality variables on the community satisfaction index in the Dewantara Health Center, Dewantara District, North Aceh Regency. After testing the hypothesis, the results of calculations in this study are $t_{count} > t_{table}$ ($2,278 > 1,660$). So H_a was accepted H_o was rejected.

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction Inde*

ABSTRAK

Penelitian ini berbicara tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Dewantara Kabupaten Aceh Utara. Pada peneliti ini ditemukan beberapa masalah seperti masih kurang disiplin dan masih kurang antusiasnya petugas pelayanan terhadap pemberian pelayanan yang cepat dan baik bagi pasien, yaitu dalam pemberian pelayanan administrasi tidak cekatan, dalam pelaksanaannya petugas. Masa tunggu untuk antrian terlalu lama. Dan Masih ditemukannya pegawai puskesmas yang tidak ramah, hal ini terlihat dari cara bicara pegawai yang ketus dan terlihat kasar saat melayani pasien. tidak sesuai dengan budaya puskesmas. Landasan teori dalam penelitian ini adalah teori kepuasan pelanggan Berdasarkan Perpektif. Adapun yang menjadi pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap indeks kepuasan masyarakat. Dan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk

mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap indeks kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data secara wawancara, observasi dan konsioner terhadap 100 orang responden di Pskesmas Kecamatan Dewantara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Dewantara Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara. Setelah dilakukan pengujian hipotesis, maka hasil perhitungan pada penelitian ini adalah nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,278 > 1,660$). Sehingga H_a diterima H_o ditolak.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat

A. PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas adalah mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas, agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat. Dalam undang-undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan, menyatakan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam pancasila dan undang-undang dasar 1945.

Data Puskesmas Dewantara pada tahun 2016 sampai 2019 jumlah kunjungan Puskesmas Dewantara mengalami penurunan dalam kategori pasien umum dan pasien rawat jalan, tetapi pada kategori pengguna kartu sehat jumlah pengunjung

mengalami peningkatan 3000 orang/tahun atau 250 orang/bulan. Ada dua kemungkinan yang menyebabkan terjadinya kecenderungan penurunan kunjungan pada pelayanan kesehatan yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternalnya yaitu karena derajat kesehatan masyarakat semakin meningkat, Atau faktor internalnya yaitu disebabkan enggan masyarakat untuk berobat ke unit pelayanan kesehatan dikarenakan kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Pelayanan yang berkualitas tentu saja tidak sebatas senyum ramah dari para pegawai puskesmas saja, melainkan lebih dari itu. Menurut Parasuraman, Zeithamal, dan Berry dalam Lupiyoadi (2013:216) terdapat lima dimensi utama yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang dikenal dengan *service quality* (*servqual*) yaitu, *tangibel* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Puskesmas Dewantara terletak di Jl. Medan Banda Aceh Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara yang memiliki jumlah penduduk 13.890 jiwa dan pegawai yang bekerja di pukesmas dewantara sebanyak 189 Orang.

Tabel 1.1 Data Pegawai

No	Jabatan	Jumlah
1	PNS	110 orang
2	Honoror	9 orang
3	PTT	1 orang
4	Sukarela	69 orang

5	Jumlah	189 orang
---	--------	-----------

Sumber pukesmas Dewantara (2020)

Sebagai unit pelaksana Dinas Kesehatan merupakan penanggung jawab penyelenggara upaya kesehatan untuk jenjang pertama di wilayah kerjanya masing-masing dalam memberikan pelayanan prima bagi masyarakat, Maka untuk mencapai keberhasilan tersebut diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu.

Tabel 1.2 Daftar Ketidakpuasan Masyarakat

No	Identifikasi Ketidakpuasan masyarakat	Jumlah	Persentase
1	Ruang tunggu sempit	10 orang	10%
2	Ruangan AC kurang	10 orang	10%
3	Lama menunggu antrian	30 orang	30%
4	Petugas tidak ramah	20 orang	20%
5	Ketepatan waktu petugas	40 orang	40%

Sumber : Pukesmas Dewantara (2020)

Hasil penelitian ini menunjukkan respon pasien terhadap ketidakpuasan masyarakat di Puskesmas Dewantara termasuk dalam kategori tidak puas karena ketidakpuasan masyarakat terhadap jawabannya lebih sedikit. Ruang tunggu sempit 10%, ruangan AC kurang 10%, lama menunggu antrian sebanyak 30%, Petugas tidak ramah sebesar 20% dan Ketepatan waktu petugas 40% . Responden mengeluhkan hanya sebagian saja dari 100 responden. Hasil penelitian lain oleh Mote (2008) di Puskesmas Ngesrep menunjukkan bahwa ketepatan waktu proses pelayanan dan keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan dinilai sangat penting oleh pasien responden mengingat pasien perlu penanganan medis secepat mungkin.

Puskesmas Dewantara selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik terhadap seluruh pasiennya, pelayanan tersebut berupa kesungguh-sungguhan pihak puskesmas terhadap kepentingan pasien. Kesungguh sungguh ini terlihat pada saat pasien membuat surat keterangan sehat, pengurusan BPJS, dan sejenisnya diupayakan tidak melalui jalur yang susah dan berbelit, namun melalui jalur yang memudahkan dan tidak menyulitkan pasien.

Kepuasan masyarakat di bidang kesehatan merupakan tujuan yang harus diberikan oleh pemerintah daerah melalui Puskesmas, agar kepuasan masyarakat ini baik maka diperlukan kerja keras dan pemenuhan segala fasilitas maupun SDM yang dibutuhkan. Tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja dengan hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan yang disediakan oleh puskesmas Dewantara belum dilaksanakan secara optimal. Secara umum masih terdapat kekurangan. Berdasarkan survey yang peneliti lakukan, peneliti menemukan beberapa masalah seperti masih kurang disiplin dan masih kurang antusiasnya petugas pelayanan terhadap pemberian pelayanan yang cepat dan baik bagi pasien, yaitu dalam pemberian pelayanan administrasi tidak cekatan, dalam pelaksanaannya petugas kedatangan makan dan mengobrol di ruang kerjanya. dan masih ditemukannya pegawai puskesmas yang tidak ramah, hal ini terlihat dari cara bicara pegawai yang ketus dan terlihat kasar saat melayani pasien. Tidak sesuai dengan budaya puskesmas. Maka dengan ini peneliti tertarik untuk mengangkat tulisan ini yang

berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Dewantara Kabupaten Aceh Utara**”.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah melalui aparat pemerintah, walaupun tidak bertujuan untuk mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat. Aparat pemerintah harus menyadari posisi dan peran mereka sebagai pelayan masyarakat. Bila dimata masyarakat kesan yang muncul tidak demikian, berarti pelayanan yang diterima selama ini bukanlah produk pelayanan yang sepenuh hati.

Aparat pemerintah sebagai unsur pemerintah (melayani) terkait langsung dengan pelayanan kepada masyarakat sebagai unsur lain (yang dilayani). Sikap dan perilaku aparat pemerintah akan menjadi suatu ukuran keberhasilan pemerintah

untuk mencapai tujuan organisasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan harapan, dan masyarakat akan merasa puas serta tidak mengeluh.

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Sedarmayanti (2009:252) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan Bekelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Sedangkan Menurut Hardiyansyah (2011:36), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Menurut Zeithamal dan Berry dalam Nasution (2001: 70) mengatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu, Beberapa indikator yang termasuk dalam dimensi layanan antara lain:

- a. Wujud (*Tangibles*)
- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- d. Jaminan (*Assurance*)

e. Empati (*Empathy*).

Dimensi layanan diatas, disebutkan memiliki lima indikator. Indikator pertama yakni wujud (*tangibles*), terdiri dari fasilitas, peralatan, penampilan karyawan dan sarana komunikasi. Kedua yaitu keandalan (*reliability*), terdiri dari kemampuan karyawan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dan keakuratan. Ketiga, daya tanggap (*responsiveness*), terdiri dari kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Keempat, jaminan (*assurance*), terdiri dari pengetahuan, kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Terakhir adalah empati (*emphaty*), yang terdiri atas peduli terhadap pelanggan dan perhatian perusahaan kepada pelanggan.

1.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa, pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang dan pelayanan kemasyarakatan. Dari jenis-jenis pelayanan tersebut, pelayanan merupakan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Adapun unsur-unsur proses dari pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Unsur tersebut terdiri dari penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, kepuasan pelanggan. Adanya

unsur pelayanan yang baik dengan tersedianya karyawan dan sarana yang baik serta mampu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

2.1 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut : Prosedur

pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan; Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya; Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya); Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku; Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat; Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan; Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani; Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati; Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan; Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan; Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; Keamanan pelayanan, yaitu

terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.2 Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah : Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kiner (SKPD atau Unit Pelaksana IKM) secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada (SKPD atau Unit Pelaksana IKM) sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan. (SKPD atau Unit Pelaksana IKM). Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada (SKPD atau Unit Pelaksana IKM) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian tersebut akan dilakukan di Jl Medan Banda Aceh Desa Ulee Pulo Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara. Alasan memilih lokasi tersebut karena di puskesmas Dewantara masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah tentang pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dimana jenis kuantitatif merupakan penelitian yang berbentuk angka untuk menguji suatu hipotesis dalam bentuk tabulasi data. Menurut Margono (2011) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang lebih banyak menggunakan logika hipotesis verifikasi yang dimulai dengan berfikir deduktif untuk menurunkan hipotesis kemudian melakukan pengujian dilapangan dan kesimpulan atau hipotesis tersebut ditarik berdasarkan data empiris. Oleh karena itu menekankan pada indeks-indeks dan pengukuran empiris. Dengan populasi masyarakat pengunjung pukesmas dewantara sebanyak 450 orang dengan sampel 81 orang yang telah di olah menggunakan rumus. Berikutnya Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden degan alat ukur menggunakan skala likert. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini observasi, wawancara dan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Serta jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

D. PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Dewantara. Berdasarkan hasil uji parsial yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dalam hubungannya dengan uraian tersebut di atas akan dilakukan pembahasan dari hasil penelitian ini yang dapat diuraikan satu persatu sebagai berikut :

Dari hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Dewantara. Dilihat dari nilai koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai R^2 sebesar 0,259. Artinya, kualitas pelayanan hanya memberikan pengaruh sebesar 25,9% terhadap indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Dewantara, sedangkan sisanya 74,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Hasil uji regresi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa besarnya koefisien regresi sebesar 82,972%, hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan akan mengakibatkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 829,72%. Dari hasil uji parsial yang telah dilakukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh, berpengaruh secara parsial terhadap indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Dewantara, yang artinya kenaikan kualitas layanan yang dicapai oleh setiap puskesmas yang diamati secara nyata berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat, alasannya karena memiliki nilai signifikan $> 0,05$.

Berdasarkan hasil olah data, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat yang dibuktikan dengan t hitung 2,656 hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Dewantara.

Hasil penelitian ini semakin memperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan Siti Masruroh (2006) meneliti tentang “Pengaruh Pelayanan keperawatan terhadap indeks kepuasan masyarakat di puskesmas Bayuwangi.” Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah ada pengaruh dan hubungan yang berarti positif/baik

yaitu masyarakat dengan layanan puskesmas Bayuwangi terhadap indeks kepuasan masyarakat yang erupakan sebagai indikator kepuasan pelayanan masyarakat.

Kualitas pelayanan dilihat dari sudut pandang persepsi masyarakat bukan dari pihak penyelenggara atau penyedia layanan, karena masyarakat yang merasakan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang harus menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan publik dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan.

Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan dari masyarakat adalah apabila masyarakat merasa apa yang diinginkannya terpenuhi dengan maksimal. Membangun kepuasan masyarakat merupakan inti dari pencapaian jangka panjang. Apabila tingkat harapan tinggi, sementara pekerjaannya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai. Sebaliknya, apabila pekerjaan melebihi apa yang diharapkan, kepuasan akan meningkat. Karena harapan yang dimiliki masyarakat cenderung selalu meningkat sejalan dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat dinilai dari kesesuaian harapan yang menentukan kualitas dari pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Kecamatan Dewantara, persepsi kinerja untuk memperoleh pendapat masyarakat mengenai disiplin kerja pegawai, penilaian pelanggan digunakan untuk menilai baik tidaknya pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Dewantara kepada masyarakat jika dibandingkan dengan Puskesmas lainnya. Kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan publik dalam memuaskan masyarakat, maka akan menyebabkan kepuasan masyarakat yang tinggi pula.

Kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh yang bersifat langsung

terhadap kepuasan 100 masyarakat. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh disiplin kerja. Disiplin kerja yang tinggi menghasilkan kepuasan masyarakat yang tinggi pula. Pegawai yang mempunyai disiplin kerja tinggi akan lebih bertanggungjawab dengan pekerjaan yang diamanakan kepada pegawai tersebut. Sehingga apabila disiplin kerja tinggi maka akan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu sehingga masyarakat akan merasa lebih puas dengan hasil kerja pegawai. Kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama harus diperhatikan untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Berdasarkan pengujian dan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Dewantara Kabupaten Aceh Utara, maka hasil perhitungan pada penelitian ini adalah nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,656 > 1,984$). Sehingga H_0 diterima H_0 ditolak. Yang berarti bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap terhadap indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Dewantara Kabupaten Aceh Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Berry, L. Leonard and Parasuraman A. 2001 .A Marketing services. New york: The Free Press
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- https://twitter.com/fktp_dewantara
- <https://www.slideshare.net/pelayanan/kepmen-pan-nomor-25-tahun-2004-tentang-pedoman-umum-penyusunan-ikm-unit-pelayanan-instansi-pemerintah>
- Margono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Masruroh, Siti. 2006. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP Di Kabupaten Tegal). Diponegoro Journal Of Accounting Volume 2, Nomor 4.
- Nasution. 2001. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management. Jakarta.
- Rahmah Hida dan Wiko (2011). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan Index of society's Satisfaction Toward Health Service.Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan
- Sedarmayanti. 2009:252. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Bandung
- undang-undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan
- Zeithaml, ValerieA., A. Parasurman & Leonard L. Berry. 1990. Delivering Quality Service. New York : The Free Press.