

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA POLI UMUM DI
PUSKESMAS LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat-syarat guna Penulisan Skripsi
Program Studi Administrasi Publik



OLEH :

AMIRA

NPM : 2022341

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2026**

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama

Nama : AMIRA
NPM : 2022341
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli
Umum Di Puskesmas Lampihong Kecamatan Lampihong Kabupaten
Balangan

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan sepenuhnya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbing skripsi pada program studi administrasi publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Amuntai, 2 April 2026

Pembimbing 1



Dr. Jumaidi, S.Sos., M.AP
NUPTK. 4752766667131062

Pembimbing 2



Anita Rahmayanti, S.Sos., M.A
NUPTK. 1253770671230293

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Indah Rahmaqi, S.Sos., M.A
NUPTK. 1042015091021

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan orang yang mengikuti jejak langkah beliau hingga akhir zaman nanti. Adapun tujuan pembuatan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli Umum Di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan”** Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak.

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos.,M.AP. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Publik Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., MA Ketua Prodi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
3. Bapak Dr. Jumaidi, S.Sos., M.AP pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Anita Rahmayanti, S.Sos, M.A pembimbing II yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Dosen beserta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Publik Amuntai.

6. Teman teman di STIA Amuntai yang turut membantu dan saling memotivasi hingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian proposal skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. Kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan proposal skripsi ini.

Amuntai, April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
B. Tinjauan Teoritis.....	8
1. Budaya Kerja.....	8
2. Kinerja.....	15
C. Kerangka Pikir	31
D. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian.....	33
B. Pendekatan Penelitian	33
C. Tipe Penelitian	34
D. Populasi dan Sampel	34
E. Definisi Operasional Variabel.....	35
F. Instrumen Penelitian	36
G. Teknik Pengumpulan Data.....	37
H. Teknik Penentuan Skor	38
I. Uji Validitas dan Reliabilitas	39
J. Uji Asumsi Klasik.....	40
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	35
Tabel 3.2 Tingkat Reliabilitas	36

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	32

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia. Tujuan pembangunan kesehatan itu sendiri dapat dicapai dengan berbagai bentuk penyelenggaraan upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu. Dengan memberikan pelayanan yang memadai dan menyeluruh bagi masyarakat dapat mendorong tercapainya tujuan tersebut. Hal ini sesuai dengan visi dari pembangunan kesehatan yang ingin dicapai dalam meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya secara adil dan merata menuju Indonesia sehat.

Hidup sehat dan sejahtera adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya individu, akan tetapi oleh keluarga, kelompok, bahkan masyarakat. Kesehatan adalah aset sekaligus sumber daya untuk menciptakan stabilitas ekonomi dan sosial. Kesehatan yang berkualitas mampu meningkatkan usia harapan hidup, menurunkan angka kematian, serta meningkatkan produktivitas. Peningkatan produktivitas tersebut mampu diberdayakan untuk mengakselerasi roda pembangunan menuju kesejahteraan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah Undang-Undang yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara

dalam pelayanan publik. 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. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Pada saat ini pemerintah telah berusaha meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal dengan adanya penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan. Salah satu bentuk upaya pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah dengan meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dimana peran serta masyarakat juga dilibatkan yaitu melalui wadah yang disebut puskesmas.

Kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan suatu usaha. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Sebaliknya, pasien akan merasa kecewa jika sistem pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pasien.

Pemerintah menyelenggarakan pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan kesehatan primer di tingkat Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), pelayanan kesehatan sekunder di tingkat pelayanan rumah sakit dengan pelayanan spesialis dan pelayanan kesehatan tersier yaitu rumah sakit

dengan pelayanan sub spesialis. Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan primer merupakan salah satu pelayanan publik terdepan pemerintah Kabupaten/Kota. Dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas disebutkan bahwa puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Puskesmas merupakan unit teknis yang bertanggungjawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan disatu atau sebagian wilayah kecamatan yang mempunyai fungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam rangka pencapaian keberhasilan fungsi puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan bidang kesehatan.

Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama adalah faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas diperlukan oleh masyarakat. Maksud kesesuaian yaitu adanya kesamaan dalam tujuan, puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan harapan. Sebaliknya, selama kualitas pelayanan kesehatan tidak memenuhi tingkat kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan

rendah, mengakibatkan puskesmas akan ditinggalkan oleh masyarakat. Kedua adalah faktor adanya perubahan (transisi) demografi, epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang sangat kompleks dan beragam. Dengan demikian, kedudukan dan peran kualitas pelayanan puskesmas sangatlah penting untuk dilaksanakan.

Berdasarkan kutipan di atas dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan di puskesmas merupakan permasalahan penting dan saling berhubungan. Puskesmas sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan perlu memiliki sumber daya manusia yang mampu memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas oleh pasien ditentukan oleh kenyataan jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Akan tetapi, pada kenyataannya pelayanan puskesmas pada saat ini tidak sesuai dengan fungsinya yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas pada pasiennya, yang dapat dikatakan kurang memuaskan. Padahal kesehatan merupakan kebutuhan utama setiap manusia. Proses pelayanan yang kurang berkualitas berdampak pada ketidakpuasan pasien, sehingga pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat.

Puskesmas Lampihong adalah salah satu pelayanan kesehatan masyarakat yang berada di Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan, dimana Puskesmas Lampihong memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan fasilitas pelayanan kesehatan yang bertujuan menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perawatan individu tingkat pertama.

Puskesmas mengedepankan upaya promotif dan preventif guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Puskesmas dipimpin oleh seorang kepala Puskesmas yang bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Tipe Puskesmas Lampihong Kecamatan Lampihong adalah tipe B yaitu non perawatan.

Jenis pelayanan yang ada pada Puskesmas Lampihong adalah:

- a. Pelayanan umum
- b. Pelayanan lansia
- c. Pelayanan gigi dan mulut
- d. Pelayanan kesehatan ibu anak keluarga berencana (KIA-KB) dan Imunisasi
- e. Pelayanan MTBS dan Imunisasi
- f. Pelayanan konseling : gizi sanitasi dan remaja
- g. Pelayanan DOTS TB
- h. Pelayanan laboratorium
- i. Pelayanan farmasi
- j. Pelayanan persalinan dan tindakan
- k. Pelayanan KIR kesehatan

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan Puskesmas Lampihong adalah:

1. Kelemahan petugas pemberi pelayanan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan, maka sesuai dengan masalah yang ditemukan di lapangan yaitu kurangnya petugas dalam menangani pelayanan di Puskesmas Lampihong Kecamatan Lampihong, petugas kurang pada setiap layanan, yang mana pada pelayanan umum hanya 2 orang saja sehingga pada pelayanan umum terkadang masyarakat yang antri panjang karena yang melayani petugasnya kurang, pelayanan MTBS dan Imunisasi juga hanya 2 orang dan itu pun petugas terkadang merangkap tugas pada setiap layanan yang ada. *(Sumber : Jumlah Pegawai Lampihong, 2026)*
2. Kurang lengkapnya obat-obatan yang ada pada Puskesmas Lampihong, melalui penanggung jawab obat Puskesmas Lampihong Kecamatan Lampihong, permintaan obat yang dibutuhkan tidak terpenuhi sesuai yang diminta sehingga dalam ketersediaan obat pada Puskesmas Lampihong masih kurang tersedia dalam pelayanannya. *(Sumber : Data Puskesmas Lampihong, 2026)*
3. Masyarakat atau pasien banyak yang belum puas setelah berobat ke Puskesmas Lampihong disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal, dimana hal ini dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang masih sempit dan kursi yang belum memadai untuk antrian masyarakat. *(Sumber : Sarana dan Prasarana Puskesmas Lampihong, 2026)*

Berdasarkan latar belakang pada masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli Umum Di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan”.

B. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Fandy Tjiptono (2017:201) Kualitas Pelayanan (X):

1. *Reliability* (Realibilitas)
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
3. *Assurance* (Jaminan)
4. *Empathy* (Empati)
5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Hawkins dan Lonney dalam Fandy Tjiptono Kepuasan (2017:32) (Y):

1. Kesesuaian harapan
2. Minat berkunjung
3. Kesiediaan merekomendasikan

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli Umum Di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan?

2. Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli Umum Di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli Umum Di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli Umum Di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan.

2. Manfaat penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, disiplin ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Kantor Puskesmas Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan dalam rangka Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli Umum Di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

1. Muhammad Ridha. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT. Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Program Studi Ilmu Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dan seberapa besar kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hasil dari penelitian terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesi menggunakan uji regresi linear sederhana dan uji partial (t). Hasil perhitungan koefisien regresi menghasilkan nilai $Y = ,813 + 0,38$ atau $Y = 0,38 + ,813$, yang berarti setiap satu kenaikan dari kualitas maka berpengaruh sebesar 0,38 kepada kualitas pelayanan, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Sedangkan dari hasil perhitungan uji partial (t) yaitu t hitung sebesar 8.534 dibandingkan dengan t tabel 1.988 dengan taraf signifikan 5% ini berarti bahwa t hitung lebih besar pada t tabel H1 diterima dan H0 ditolak, H1 atau hipotesis alternatif berbunyi” ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang cukup kuat. Hal ini terbukti dari hasil perhitungan dari apk SPSS versi 20, dari responden 87 dihasilkan nilai korelasi sebesar 0,679 sehingga dapat

dihasilkan koefisien determinasi 46.1% yang dibulatkan menjadi 46% atau bisa disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan berpengaruh sebesar 46% dan 54% disebabkan pengaruh lain

2. Muhammad Bakri, 2021. judul Skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Poli Umum dan Poli KIA)”, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Penelitian ini bertujuan Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Teori yang dipakai adalah Fandy Tjiptono (2017:201) Kualitas Pelayanan (X) dan Kasmir (2017:240) Kepuasan Masyarakat (Y) Hasil dari penelitian pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji regresi linier sederhana dan uji T. Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana menghasilkan nilai $Y = 0,284 + 0,165 X$ atau $Y = 0,165 - 0,284 X$ yang berarti setiap satu kenaikan dari kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien 0,165 sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. sedangkan dari perhitungan uji T yaitu t_{hitung} sebesar 0,165 dibandingkan dengan t_{tabel} (db=96) yaitu 0,167 dengan taraf signifikan 5% ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, H_a hipotesisi

alternative berbunyi “ada pengaruh positif dan signifikan. Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Kecamatan Danau Panggang kuat hal ini terbukti dari hasil penelitian menggunakan SPSS 24 dari 98 responden dihasilkan nilai korelasi sebesar sebesar 0,22 sehingga dapat dihasilkan koefisien Determinan (r^2) = 22% di kategorikan berpengaruh kuat. Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Kecamatan Danau Panggang adalah sebesar 22% dan sisanya 78% ditentukan oleh faktor lain. Faktor-faktor yang mempengaruhi adalah kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya kemampuan kerja, kurangnya motivasi kerja, kurangnya kepuasan yang diberikan, kurangnya komunikasi kerja, kurangnya kepastian waktu, kurangnya kepentingan pengunjung dan kurangnya memahami kebutuhan pengunjung.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis maupun non bisnis dimana baik buruknya kinerja suatu perusahaan dapat diukur dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau mutu. Ada banyak sekali definisi dan pengertian kualitas, walaupun sebenarnya pengertiannya tidak jauh beda antara yang satu dengan yang lain.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam blog yang ditulis oleh Rosianasfar (2018:23), kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu,

derajat atau taraf mutu. Berkualitas diartikan bahwa sesuatu mempunyai kualitas atau mutu yang baik

Sunyoto (2017:34), kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Menurut Tjiptono (2016:116), kualitas pelayanan merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dan pelayanan yang mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan sehingga usaha tersebut akan dinilai semakin bermutu. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang baik dan kurang memuaskan, maka usaha tersebut akan dinilai kurang bermutu.

Menurut Wijaya (2017:11), pengertian kualitas pelayanan yaitu sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan atau konsumen. Artinya, kualitas pelayanan didasarkan pada pengalaman konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Definisi kriteria pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen.

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima (*expected service*) atau jasa yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan (Tjiptono, 2016:116). Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal atau memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan oleh konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

2. Kualitas Pelayanan Publik

a. Pengertian

Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang

sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara

profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut.

Selaras dengan pendapat diatas, UUD Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk memenuhi kewajiban tersebut pemerintah menetapkan UU Pelayanan Publik untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik serta mempertegas pemenuhan pelayanan publik bagi warga negara.

Pelayanan Umum menurut Lembaga Administrasi Negara dalam (Rahman Mulyawan, 2016:33) adalah sebagai “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/ BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan PerUndang-undangan”.

Departemen Dalam Negeri dalam (Rahman Mulyawan, 2016:33) adalah suatu “Proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Menurut Monir dalam (Pasolong, 2018:128), mengatakan pelayanan adalah “Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk

kegiatan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam (Pasolong, 2018:128) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2017:22) menyatakan bahwa: “pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

Menurut Hayat (2017:22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya ”Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa: “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang

dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Dengan adanya pelayanan secara otomatis ada interaksi antara masyarakat dengan pegawai yang bersangkutan pada suatu organisasi. Komunikasi memang sangat penting dalam melayani masyarakat, karena komunikasi berfungsi untuk membantu dan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perUndang-undangan. Karena itu, pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduk atas suatu layanan.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Kualitas menurut Fandy Tjipto dalam buku Pasolong (2018:152) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan atau ketentuan.
2. Kecocokan untuk pemakaian.
3. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan.
4. Bebas dari kerusakan.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
7. Sesuatu yang biasa membahagiakan pelanggan.

b. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

Pelayanan Publik menurut Ratminto dan Winarsih (2013:22) diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip Kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan publik harus tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

- 1) Kejelasan, artinya persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik harus jelas, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus jelas; dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran juga harus jelas.
- 2) Kepastian Waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 3) Akurasi, artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 4) Keamanan, artinya proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 5) Tanggung jawab, artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan

- pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 6) Kelengkapan Sarana dan Prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
 - 7) Kemudahan Akses, artinya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
 - 8) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ihklas.
 - 9) Kenyamanan, artinya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Dalam memberikan Kualitas Pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip pokok dalam kualitas Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016:141), yaitu :

- 1) Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.
- 2) Pendidikan Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- 3) Perencanaan Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
- 4) Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.
- 5) Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

- 6) Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Menurut Vincent Gaspersz dalam Ardane (2017:19) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas Pelayanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu Kualitas Pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- 2) Akurasi Kualitas Pelayanan adalah dengan reliabilitas Kualitas Pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan Kualitas Pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti: operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen.
- 4) Tanggung jawab adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.
- 5) Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup Kualitas Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta Kualitas Pelayanan komplementer lainnya.
- 6) Kemudahan mendapatkan Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dll.
- 7) Variasi model Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru dalam Kualitas Pelayanan serta features dari Kualitas Pelayanan.
- 8) Kualitas Pelayanan Pribadi adalah berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya.
- 9) Kenyamanan dalam memperoleh Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan jangkauan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat Kualitas Pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh parkir dan sebagainya.

c. Faktor-Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Pada era berita seperti sekarang ini menginginkan segala urusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya aplikasi pelayanan publik dituntut untuk bisa menyampaikan layanan yg

prima. buat mewujudkan hal tersebut pemerintah dituntut buat berbenah menjadi salah satu bentuk tanggung jawab terhadap masyarakatnya. namun, perubahan tersebut ternyata tidak dapat berubah seketika, dibutuhkan rentang waktu bagi pemerintah pada pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan publik ditentukan untuk beberapa hal. buat mengetahui lebih jauh, berikut faktor-faktor yang menghipnotis tingkat kualitas pelayanan publik di Indonesia.

1) Faktor organisasi struktur organisasi

Kualitas pelayanan publik di pemerintahan salah satunya bergantung pada komponen-komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. dari sinilah terbentuknya prosedur koordinasi formal serta pola hubungan pada sebuah organisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tadi menerapkan tingkat pembagian kerja, serta tingkat jabatan. Komponen formalisasi yang berkaitan dengan prosedur operasi standar (SOP). Terakhir, sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan, kondisi ketiga komponen struktur organisasi inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah. apabila pemerintahan memiliki pembagian kerja yg sesuai kebutuhan. mempunyai SOP yang kentara buat tiap jenis pelayanannya.

2) Faktor Aparat/ pelayan publik

menjadi pelaksana aktivitas dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Kemampuan aparatur pemerintah ini juga berperan

penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan pemerintah publik. Bagaimana pemerintah mengelola dan membekali aparat menjadi sumber daya manusia yang dimiliki sehingga pemerintahan dapat menyampaikan pelayanan prima kepada rakyat. dengan adanya perkembangan teknologi memungkinkan pemerintah lebih simpel dalam melakukan pengelolaan sumber daya manusia.

3) Faktor sistem pelayanan public

Buat menyampaikan pelayanan publik yg baik bagi masyarakat diperlukan sistem yg tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yg baik dapat menekan pungli serta tindak korupsi.

3. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian

Kata “kepuasan” merupakan kata yang sangat familiar. Setiap individu pasti pernah merasakan kepuasan atas apa yang didapatkannya sesuai dengan harapannya. Rasa puas adalah respon positif yang diberikan individu. Memberi kepuasan merupakan tujuan sebuah instansi pemerintah yang beroperasi dalam penyedia layanan jasa. Umar dalam Rosmayati et al., (2020:120) mengemukakan “Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang dia terima dan harapannya.” Pendapat Gasper dalam Rosmayati et al., (2020:120) “Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen.”

Tjiptono dan Diana (2021:126) mengemukakan ada beraneka ragam definisi Kepuasan Pelanggan, yaitu:

- 1) Penilaian terhadap kemampuan produk atau jasa dalam memberikan tingkat pemenuhan konsumsi yang menyenangkan.
- 2) Respon efektif konsumen yang bersifat spesifik pertansaksi dan dihasilkan dari perbandingan antara kinerja produk dan standar pra-pembelian tertentu.
- 3) Respon konsumen terhadap evaluasi persepsi perbedaan antara ekspektasi awal (atau standar kinerja tertentu) dan kinerja actual sebagaimana dipresepsikan setelah dikonsumsi.
- 4) Respon emosional terhadap pengalaman yang dihasilkan produk atau jasa spesifik yang dibeli, gerai ritel, atau pasar secara keseluruhan. Dalam hal ini, respon emosional dipicu oleh proses evaluatif kognitif, dimana persepsi (atau keyakinan) terhadap objek, tindakan atau kondisi tertentu dibandingkan dengan nilai, kebutuhan atau keinginan konsumen.
- 5) Evaluasi subyektif konsumen terhadap berbagai hasil dan pengalaman berkenaan dengan menggunakan atau mengkonsumsi produk.
- 6) Kondisi kognitif konsumen yang mendapatkan hasil sepadan atau tidak sepadan dengan pengorbanan yang diberikan.

Dari definisi sebelumnya maka penulis menyimpulkan kepuasan masyarakat adalah perasaan yang di rasakan masyarakat atas pengalaman yang dirasakan setelah mendapatkan pelayanan. Rasa puas berasal dari pelayanan yang sesuai dengan harapan yang diinginkannya. Kepuasan

masyarakat bukan hanya dapat dirasakan dari mengonsumsi suatu produk/barang yang berwujud tetapi juga bisa dirasakan melalui pelayanan. Seperti pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah pemberi layanan jasa.

b. Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Indikator kepuasan menurut Hawkins dan Lonney dalam Fandy Tjiptono Kepuasan (2015:32) atribut pembentukan kepuasan terdiri dari:

- 1) Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan meliputi:
 - a) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - b) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
- 2) Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
 - a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan
 - b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi produk

- c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
- 3) Kesiediaan merekomendasikan merupakan kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:
- a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan
 - b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
 - c) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Pengukuran kepuasan merupakan hal yang penting dilakukan. Melalui pengukuran yang dilakukan akan diketahui apakah pelayanan yang dilakukan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan tersebut atau tidak. Suatu pelayanan dikatakan memuaskan jika pelayanan tersebut memberikan manfaat yang di butuhkan oleh masyarakat. Pelayanan yang tidak mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat merupakan pelayanan yang tidak efisien. Selain itu, melalui pengukuran kepuasan dapat diketahui pihak pemberi pelayanan apa saja kekurangan pelayanan yang diberikannya dan apa yang sudah baik, sehingga dapat di pertahankan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan itu baik atau tidak pengukuran kepuasannya yang dapat mengukurnya.

Kotler dalam Kasmir (2019:242) mengemukakan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu:

1) Sistem Keluhan dan Usulan

Sistem Keluhan dan Usulan Dalam hal ini dapat dilakukan dengan meminta pelanggan mengisi kotak saran. Keluhan dan usulan pelanggan ini disampaikan dengan secara lisan

2) Survei Kepuasan Konsumen

Survei Kepuasan Konsumen Survei ini kepuasan konsumen biasanya dapat dilakukan dengan membagi kuesioner kepada pelanggan. Mencantumkan pertanyaan-pertanyaan yang bersangkutan dengan kepuasan pelanggan

3) Konsumen Samaran

Konsumen Samaran Menggunakan konsumen samara bisa dengan meminta salah satu pegawai/petugas untuk menyamar menjadi konsumen. Dengan begitu pada saat penyamaran, pegawai yang menyamar tersebut dapat menilai secara langsung seperti apa kualitas pelayanan yang diberikan

4) Analisis Mantan Pelanggan

Analisis Mantan Pelanggan Menganalisis catatan pelanggan dengan melihat apakah pelanggan yang dulunya pernah menggunakan pelayanan sampai saat ini masih menggunakan pelayanan kita. Dengan menganalisis itu dapat diketahui jika tidak menggunakan lagi

harus ditemukan apa alasan pelanggan tersebut tidak menggunakan pelayanan kita lagi

Pendapat Gerson dalam Kasmir (2019:243) untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara :

- 1) Mempelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan, cara ini dapat dilakukan dengan membagikan kuisioner kepada pelanggan.
- 2) Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan, dengan cara ini dapat mengidentifikasi apa yang diharapkan pelanggan, termasuk persyaratan yang mereka inginkan.
- 3) Menutup segala kesenjangan yang ada, kesenjangan merupakan hal yang harus diatasi sehingga kepuasan dapat ditingkatkan.
- 4) Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan atau tidak, penilaian ini harus dilakukan secara berkala agar ditemukan apa saja kekurangan pemberi layanan
- 5) Dengan mengukur peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan laba, dilihat dari keuntungan yang diperoleh jika keuntungan semakin meningkat maka dikatakan pelayanan yang diberikan selama berjalan baik.
- 6) Mempelajari bagaimana akan melakukan sesuatu apa yang harus dilakukan kemudian, dalam hal ini harus ada pemantau/pengawas. Dari pengawasan ini akan diperoleh hasil kekurangan atau kebaikan. Dari hasil ini dapat dilihat apa yang sudah baik dan apa yang harus diperbaiki.

7) Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus menerus, melakukan perbaikan diperlukan agar memberikan hasil yang semakin maksimal.

Mengukur kepuasan masyarakat dilakukan dengan mencari tahu pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan instansi pemerintah. Hal ini bisa digunakan dengan membagikan kuisioner, atau membuat kotak saran. Dengan cara demikian pengguna layanan akan merasa mudah menyampaikan kepuasannya secara lisan tanpa harus merasa segan. Selain itu dapat juga dilakukan dengan mengamati langsung saat aktivitas pelayanan dilakukan. Dalam hal ini dapat dilakukan dengan cara mengawasi, pengamatan ini secara bersamaan pengawas dapat menilai pelayanan yang diberikan oleh pegawai

d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan bukanlah hal yang dapat dirasakan tanpa alasan. Ada faktor faktor yang mempengaruhinya sehingga rasa puas muncul dan dirasakan oleh individu. Tujuan terbentuknya sebuah organisasi/perusahaan yang bertugas melaksanakan pelayanan jasa memberikan kepuasan kepada pengguna jasanya. Begitu juga dengan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik akan berusaha mampu dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Indrasari (2019:87) berpendapat dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen,terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan :

1) Kualitas Produk

Kualitas Produk Kualitas produk dapat dilihat dari output yang dihasilkan. Memberikan manfaat bagi penggunanya membuktikan bahwa produk yang dihasilkan memiliki kualitas produk yang tinggi

2) Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Kualitas pelayanan sangat diperhatikan oleh pengguna layanan terutama bagi penyedia layanan jasa. Selain memperhatikan kualitas produk, kualitas pelayanan akan diperhatikan juga karena pelayanan juga mampu memberi kepuasan kepada pengguna layanan

3) Emosional

Emosional Emosional merupakan perasaan yang datang dari diri sipengguna layanan. Kepuasan yang dihasilkan dari emosional adalah hal yang berbeda, karena rasa puas dari emosional bukan karena produk dan pelayanan yang baik, melainkan karena merek. Merek yang dimaksud adalah merek-merek yang terkenal

4) Harga

Harga Harga akan lebih diperhatikan oleh pengguna layanan jasa. Harga yang relative murah akan lebih diminati pengguna layanan

5) Biaya

Biaya Kesepakatan harga diawal harus dilakukan dengan bijak. Adanya biayabiaya tambahan yang harus dibayar oleh pelanggan pada saat sudah menerima pelayanan akan menimbulkan kekecewaan

Brady dan Cronin (2001) dalam Afif et al., (2017) mengemukakan kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang didasarkan pada tiga dimensi, yaitu:

1) Kualitas Interaksi (Interaction Quality)

Kualitas Interaksi (Interaction Quality) Kualitas interaksi dilihat dari komunikasi saat pelayanan dilakukan. Misalnya ketika menerima pelayanan, pegawai bersikap ramah dan sopan

2) Kualitas Lingkungan Fisik ((Physical Environment Quality)

Kualitas Lingkungan Fisik (Physical Environment Quality) Kualitas Lingkungan Fisik dapat dilihat dari kebersihan dan kenyamanan lingkungan tempat pelayanan

3) Kualitas Hasil (Outcome Quality)”

Kualitas Hasil (Outcome Quality) Kualitas hasil adalah yang dirasakan konsumen setelah menerima pelayanan tersebut. Jika itu berupa benda, benda dapat dilihat wujudnya. Jika itu jasa, manfaat jasa tersebut dapat dirasakan penggunaanya

5. Puskesmas

a. Pengertian

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah

kerjanya, maka wilayah kerja dari puskesmas meliputi satu kecamatan atau sebagian.

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan dan dituangkan dalam suatu sistem (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2014).

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama dan terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan, harus melakukan upaya kesehatan wajib (*basic six*) dan beberapa upaya kesehatan pilihan yang disesuaikan dengan kondisi, kebutuhan, tuntutan, kemampuan dan inovasi serta kebijakan pemerintah daerah setempat.

Dalam rangka pemenuhan Pelayanan Kesehatan yang didasarkan pada kebutuhan dan kondisi masyarakat, Puskesmas dapat dikategorikan berdasarkan karakteristik wilayah kerja dan kemampuan penyelenggaraan. Puskesmas berdasarkan karakteristik wilayah kerja dikategorikan menjadi:

- 1) Puskesmas kawasan perkotaan
- 2) Puskesmas kawasan pedesaan
- 3) Puskesmas kawasan terpencil dan sangat terpencil.

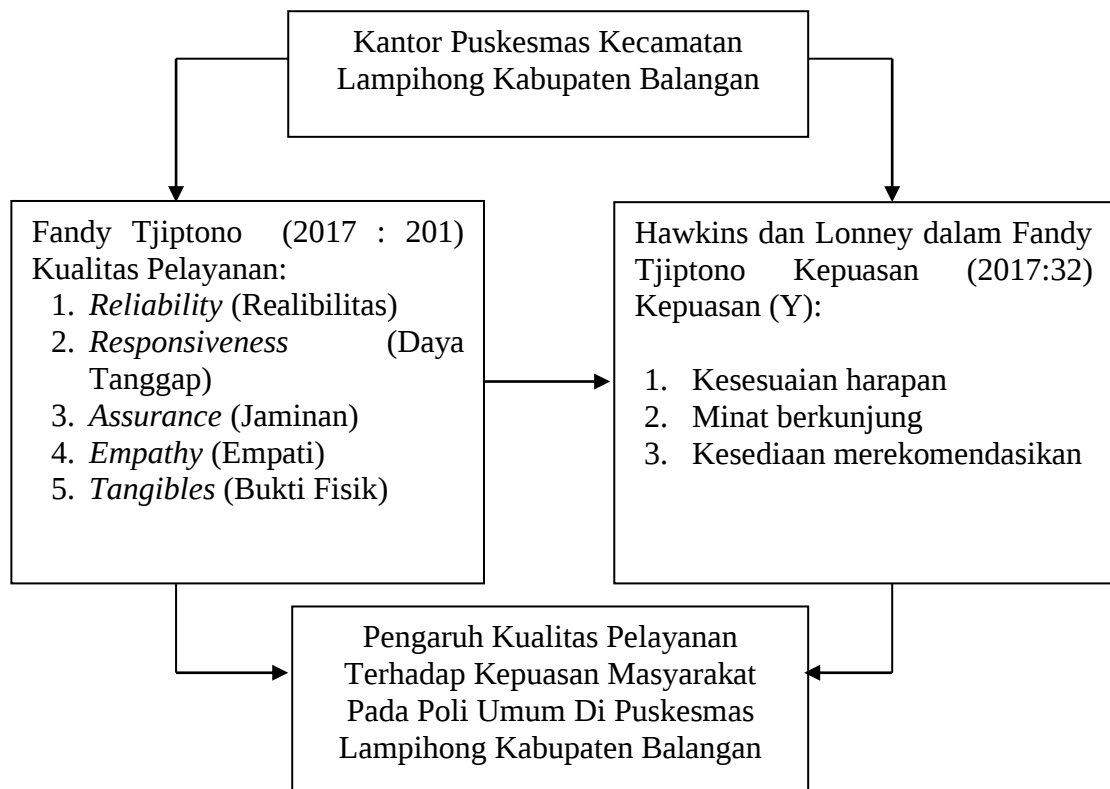
Puskesmas berdasarkan kemampuan penyelenggaraan dikategorikan menjadi:

- 1) Puskesmas non rawat inap
- 2) Puskesmas rawat inap

C. Kerangka Pikir

Mengingat pentingnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli Umum Di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan peneliti peneliti membatasi masalah oleh teori. Adapun kerangka pemikiran tersebut dapat dilihat pada gambar 2.1 sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Sumber : Diolah Peneliti, 2026

D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran dan paradigma penelitian pada halaman sebelumnya, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli Umum Di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan (H_a).
2. Tidak ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli Umum Di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan (H_o).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis mengambil lokasi di Puskesmas Lampihong Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan yang beralamat di Jl. Raya Lampihong KM 13,5, Kecamatan Lampihong, Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan, Kode Pos 71661.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pemahaman yang muncul dikalangan pengembang penelitian kuantitatif adalah peneliti dapat dengan sengaja mengadakan perubahan terhadap dunia sekitar dengan melakukan eksperimen.

Tujuan penelitian lebih diarahkan untuk menunjukkan hubungan antar variable, memverifikasi teori, melakukan prediksi, dan generalisasi. Teori-teori yang diajukan dijadikan sebagai standar untuk menyatakan sesuai tidaknya sebuah gejala yang terjadi, dan disinilah muncul istilah kebenaran etik, sebuah kebenaran berdasarka pada teori yang diajukan peneliti. Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, dan membangun fakta, menunjukkan gabungan antarvariabel, memberikan deskripsi statistic, menaksir dan meramalkan hasilnya. Desain penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif harus

terstruktur, baku, formal, dan dirancang sematang mungkin sebelumnya. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang berfokus pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli Umum Di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian survei deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang fenomena tertentu dalam populasi yang diteliti. Tipe penelitian kuantitatif menurut Riska Zulfikar, dkk (2024:13) adalah memberikan fleksibilitas dan pendekatan yang berbeda untuk menjawab pertanyaan penelitian. Seorang peneliti dapat memilih metode yang paling sesuai dengan pertanyaan penelitian, tujuan, dan sumber daya yang tersedia. Kombinasi metode ini dapat digunakan secara strategis untuk menyelidiki fenomena dengan cara yang komprehensif dan terinci. Melalui penerapan metode penelitian kuantitatif yang tepat, peneliti dapat mencapai pemahaman yang lebih dalam tentang fenomena yang mereka teliti dan membuat kontribusi yang berarti terhadap perkembangan ilmu pengetahuan.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Secara umum, Populasi diartikan sebagai seluruh anggota kelompok yang sudah ditentukan karakteristiknya dengan jelas, baik itu kelompok orang, objek, atau kejadian. Menurut Sugiyono (2016:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah sebagian pegawai Puskesmas Lampihong dan sebagian masyarakat pada Kecamatan Lampihong yang berjumlah 650 orang, dimana dalam kunjungan pada bulan maret pada Puskesmas sebanyak 650 orang dan diambil populasi sebesar 650 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan *Nonprobability Sampling* dengan menggunakan Teknik Sampling Insidental. Menurut Sugiyono (2017:96) Teknik Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan pendekatan Slovin dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rumus : } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Total Populasi

e = Batas Toleransi Error

$$\text{Sampel} = 650 / 650 (0,1)^2 + 1$$

$$\text{Sampel} = 650 / 7,50$$

Sampel = 86,6666

Jadi sampel dibulatkan menjadi 87 orang.

Berdasarkan rumus Slovin diatas, toleransi kesalahan yang ditetapkan adalah 1%, dengan jumlah populasi dalam penelitian ini sebesar 650, maka jumlah sampel dapat dihitung. Berdasarkan pendapat tersebut maka peneliti mengambil sampel 87 orang.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian menurut Sugiyono (2016:38) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi variabel-variabel penelitian harus dirumuskan untuk menghindari kesesatan dalam mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, definisi operasional variabelnya adalah sebagai berikut:

1. Variabel (X) Kualitas Pelayanan Fandy Tjiptono (2017 : 201):
 - a. *Reliability* (Realibilitas)
 - b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
 - c. *Assurance* (Jaminan)
 - d. *Empathy* (Empati)
 - e. *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. Variabel (Y) Kepuasan Hawkins dan Lonney dalam Fandy Tjiptono Kepuasan (2017:32):
 - a. Kesesuaian harapan
 - b. Minat berkunjung
 - c. Kesiediaan merekomendasikan

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuisioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Sugiyono (2017:92) menyatakan bahwa “Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Dengan demikian, penggunaan instrumen penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, fenomena alam maupun sosial.

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Fandy Tjiptono (2017:201), Kualitas layanan (X)	1. <i>Reliability</i> (Realibilitas)	a. Dijanjikan b. Diandalkan c. Penyampaian d. Benar
	2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a. Menginformasikan b. Kepastian waktu c. Kesediaan
	3. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Rasa percaya b. Merasa aman c. Konsisten
	4. <i>Empathy</i> (Empati)	a. Memberikan perhatian b. Mengutamakan kepentingan
	5. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	a. Fasilitas dalam pemberian pelayanan b. Berpenampilan rapi c. Berdaya tarik visual

Hawkins dan Lonney dalam Fandy Tjiptono Kepuasan (2075:32) (Y)	1. Kesesuaian harapan	a. Sesuai b. Melebihi dengan yang diharapkan c. Fasilitas penunjang yang didapat
	2. Minat berkunjung	a. Pelayanan memuaskan b. Manfaat yang diperoleh c. Fasilitas memadai
	3. Kesiediaan merekomendasikan	a. Kesiediaan menyarankan kepada masyarakat lain

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

G. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap yang sangat penting dalam melakukan penelitian atau proyek. Data yang valid dan terpercaya menjadi dasar yang kuat dalam membuat keputusan dan kesimpulan yang akurat. Namun, pengumpulan data bukanlah hal yang mudah dilakukan karena terdapat banyak teknik yang dapat digunakan dan setiap teknik memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing.

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2017:217) sebagai berikut :

1. Metode Observasi (Pengamatan)

Metode observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap obyek penelitian yang dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung

2. Metode Angket (Kuesioner)

Metode angket atau kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Untuk memperoleh data, angket disebarakan kepada responden (orang-orang yang menjawab atas pertanyaan yang diajukan untuk kepentingan penelitian), terutama pada penelitian survei. Dalam hal ini penulis membuat pertanyaan-pertanyaan tertulis kemudian dijawab oleh responden/sampling. Dan bentuk angketnya adalah angket tertutup, yaitu angket yang soal-soalnya menggunakan teknik pilihan ganda atau sudah ada pilihan jawaban, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang dikehendaki.

3. Metode Dokumenter

Metode dokumenter adalah alat pengumpulan datanya disebut form pencatatan dokumen, dan sumber datanya berupa catatan atau dokumen yang tersedia.

H. Teknik Penentuan Skor

Untuk menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka peneliti membutuhkan teknik penentuan skor. Teknik penentuan skor yang digunakan dengan Skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang variabel penelitian. Dalam penelitian ini akan digunakan lima tipe alternatif jawaban yaitu sebagai berikut :

1. Untuk pilihan jawaban Sangat Setuju SS diberi skor 5
2. Untuk pilihan jawaban Setuju S diberi skor 4
3. Untuk pilihan jawaban Netral N diberi skor 3
4. Untuk pilihan jawaban Tidak Setuju TS diberi skor 2
5. Untuk pilihan jawaban Sangat Tidak Setuju STS diberi skor 1

Untuk mengetahui kategori dari jawaban masing-masing variabel tersebut akan ditentukan dengan skala interval sebagai berikut : $\text{Interval} = \text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}$ banyak bilangan $\text{Interval} = 5 - 1$ $5 = 0,75$ Interval 0,75 dan dibulatkan menjadi 0,8 Dengan interval 0,8 maka kategori jawaban responden masing-masing variabel dapat diklasifikan sebagai berikut:

1. Skor untuk kategori sangat baik : 4,21 – 5,00

2. Skor untuk kategori baik : 3,41 – 4,20
3. Skor untuk kategori cukup : 2,61 – 3,40
4. Skor untuk kategori kurang : 1,81 – 2,60
5. Skor untuk kategori sangat kurang : 1,00 – 1,80

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018:51).

Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Di dalam menentukan layak dan tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau variabel tersebut dinyatakan valid.

2. Uji reliabilitas

Menurut Ghozali (2018:45) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner dalam penggunaan yang berulang. Jawaban

responden terhadap pertanyaan dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak.

Dalam mencari reliabilitas dalam penelitian ini penulis menggunakan teknis Cronbach Alpha untuk menguji reliabilitas, alat ukur yaitu kompleksitas tugas, tekanan ketaatan, pengetahuan auditor serta audit judgment. Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan oleh Ghazali (2018:46), yaitu jika koefisien Cronbach Alpha $> 0,60$ maka pertanyaan dinyatakan andal atau suatu konstruk maupun variabel dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika koefisien Cronbach Alpha $< 0,60$ maka pertanyaan dinyatakan tidak andal. Perhitungan reliabilitas formulasi Cronbach Alpha ini dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS 25. Jika dibuat dalam bentuk tabel maka akan menjadi seperti berikut:

Tabel 3.2
Tingkat Reliabilitas

Koefisien Reliabilitas	Kriteria
$> 0,9$	Sangat Reliabel
$0,7 - 0,9$	Reliabel
$0,4 - 0,7$	Cukup Reliabel
$0,2 - 0,4$	Kurang Reliabel
$< 0,2$	Tidak Reliabel

Sumber: Imam Ghazali (2018)

J. Teknik Analisa Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang terdistribusi normal atau berada dalam sebaran normal. Distribusi normal adalah distribusi

simetris dengan modus, mean dan median berada dipusat (Nuryadi dan Astuti, 2018).

Untuk uji normalitas, beberapa metode yang umum digunakan adalah Uji Kolmogorov-Smirnov. Uji Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk menguji apakah data sampel mengikuti distribusi normal atau tidak. Umumnya digunakan untuk data dengan ukuran sampel yang besar (lebih dari 50). Kurang sensitif terhadap data berukuran kecil dan tersedia dalam berbagai perangkat lunak statistik seperti SPSS dan R.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Cara pengujiannya dengan Uji Glejser. Pengujian dilakukan dengan meregresikan variabel-variabel bebas terhadap nilai absolute residual. Residual adalah selisih antara nilai variabel X dengan nilai variabel Y yang diprediksi, dan absolut adalah nilai mutlaknya (nilai positif semua). Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

c. Uji Linearitas

Uji linieritas merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Uji linieritas diperlukan untuk melihat bentuk hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) adalah linier. (Ghozali, 2018) menyatakan bahwa uji linearitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah informasi

model yang digunakan sudah benar atau belum. Apakah fungsi yang digunakan dalam studi empiris harus linier, kuadrat, atau kubik.

2. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2018:179) uji parsial (t test) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji parsial dalam data penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,01. Dengan tingkat signifikansi 1% maka kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- a) Bila nilai signifikan $< 0,01$ dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b) Bila nilai signifikansi $> 0,01$ dan $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi (Uji R²) bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variasi variabel terikat, baik secara parsial maupun simultan. Menurut Ghozali (2018:179) koefisien determinasi digunakan untuk menguji goodness-fit dari model regresi. Nilai koefisien determinasi ini adalah antara nol sampai dengan satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R² yang kecil mengandung arti bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang sangat terbatas. Namun jika nilainya mendekati

satu, maka variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Aria dan Atik. 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal*. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor Februari 2018, p- ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787
- Gaspersz, Vincent, 2017. “*Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*”. Cetakan Pertama, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gronroos, C. 2016. *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chichester: John Wiley and Sons, Ltd.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Herlina Dwi Febriyani, 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof.Dr.Moestopo (Beragama) Jakarta
- Jurnal Emba, 2020. Indikator Kepuasan Konsumen. Volume 8 No. 3
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Muhammad Bakri, 2021. judul Skripsi “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Poli Umum dan Poli KIA)*”, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pasolong 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media

Ratminto & Winarsih Septi Atik. 2013. *Manajemen Pelayanan “Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal”*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Rosianasfar, 2018. *Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen*. Jurnal Akuntansi Bisnis dan Ekonomi

Sugiyono. 2017, *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung : Alfabeta Bandung.

Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru

Siska, 2019. *Hubungan Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Vip Di Rumah Sakit Dr. Reksodiwiryo Padang*. Padang. Jurnal medika

Tjiptono Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta.

Tim Penyusun, 2026. *Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai*.