

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS SURANTIH

Usmiar<sup>1</sup>, Ririn Wahyuni<sup>2</sup>  
[usmiarusman@gmail.com](mailto:usmiarusman@gmail.com)

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

**ABSTRAK** : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih dan mengetahui pengaruh *Tangible*, *Reliable*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap pelayanan publik di Puskesmas Surantih. Sampel penelitian ini berjumlah 100 orang dengan menggunakan *Accidental Sampling* yaitu pengambilan sampel yang ada dalam populasi. Penelitian ini menggunakan teknik Analisis Regresi Linier Berganda dan pengujian Hipotesis dengan Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa diperoleh persamaan regresi

$\hat{Y} = 4,094 + 0,209 X_1 + 0,145 X_2 + 0,181 X_3 + 0,168 X_4 + 0,170 X_5$ . Berdasarkan persamaan regresi maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena  $t\text{-hitung} = 2,427 > t\text{-tabel} = 1,98552$ , *reliable* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena  $t\text{-hitung} = 2,216 > t\text{-tabel} = 1,98552$ , *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena  $t\text{-hitung} = 2,371 > t\text{-tabel} = 1,98552$ , *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena  $t\text{-hitung} = 2,623 > t\text{-tabel} = 1,98552$ , *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena  $t\text{-hitung} = 3,007 > t\text{-tabel} = 1,98552$ . Nilai koefisien ( $R^2$ ) sebesar 0,828 atau 82,8% menunjukkan persentase pengaruh variabel independen *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat. Dan nilai  $F\text{-hitung} = 90,443 > f\text{-tabel} = 2,31$ . Ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : *Tangible* ( $X_1$ ), *Reliable* ( $X_2$ ), *Responsiveness* ( $X_3$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), *Empathy* ( $X_5$ ) dan Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ).

**ABSTRACT** : This study aims to determine the effect of public service quality on community satisfaction at the Surantih Health Center and to determine the effect of *Tangible*, *Reliable*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empathy* on public services at Surantih Health Center. The sample of this research is 100 people using *Accidental Sampling*, namely taking samples from the population. This study uses the technique of Multiple Linear Regression Analysis and hypothesis testing with the t test, F test, and the coefficient of determination (). The results show that the regression equation is obtained.

$= 4.094 + 0.209 X_1 + 0.145 X_2 + 0.181 X_3 + 0.168 X_4 + 0.170 X_5$ . Based on the regression equation, it can be concluded that *tangible* has an effect on community satisfaction because  $t\text{-count} = 2.427 > t\text{-table} = 1.98552$ , *reliable* has an effect on community satisfaction because  $t\text{-count} = 2.216 > t\text{-table} = 1.98552$ , *responsiveness* has an effect on community satisfaction because  $t\text{-count} = 2.371 > t\text{-table} = 1.98552$ , *assurance* has an effect on community satisfaction because  $t\text{-count} = 2.623 > t\text{-table} = 1.98552$ , *empathy* has an effect on community satisfaction because  $t\text{-count} = 3.007 > t\text{-table} = 1.98552$ . The coefficient value () of 0.828 or 82.8% shows the percentage of influence of the independent variables *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy* on the dependent variable community satisfaction. And the  $F\text{-count} = 90.443 > f\text{-table} = 2.31$ . This shows that *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy* simultaneously influence community satisfaction.

**Keywords** : *Tangible* ( $X_1$ ), *Reliable* ( $X_2$ ), *Responsiveness* ( $X_3$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), *Empathy* ( $X_5$ ) and Community Satisfaction ( $Y$ ).

## A. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan sebagainya. Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan. Selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003:2) pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia agar tetap eksis ditengah persaingan global yang semakin ketat. Hal ini berarti harus mampu bersaing, khususnya dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Semuanya itu jelas memerlukan upaya yang cukup kompleks. Untuk itu semua jajaran dari pejabat struktural dan fungsional dapat meningkatkan kemampuan profesionalnya.

Organisasi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas dan sebagainya pada dasarnya adalah organisasi jasa pelayanan umum. Oleh karenanya puskesmas dan organisasi pelayanan kesehatan lainnya sebagai pelayan masyarakat perlu memiliki karakter mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Hal tersebut seharusnya disadari oleh para manajer kedokteran dan kesehatan disegala lapisan dan kedudukan termasuk tenaga medis, paramedis, apotik, laboratorium, petugas dapur, petugas transportasi ambulance, petugas kebersihan dan seluruhnya. Suatu perusahaan akan memenangkan persaingan bila dapat menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian barang atau jasa yang berkualitas. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas jasa yang diharapkan konsumen sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan tersebut.

Setiap puskesmas dituntut untuk memiliki pelayanan unggulan yang berakses langsung kemasyarakat seperti pelayanan kesehatan terhadap beberapa penyakit yang rawan terjadi pada masing-masing daerah kerja puskesmas tersebut. Langkah-langkah yang dilakukan adalah meningkatkan disiplin aparatur, pelayanan medis, penyuluhan kesehatan masyarakat, pembenahan dan kebersihan lingkungan puskesmas dan lainnya. Oleh karena itu, fungsi puskesmas harus diperkuat baik dari sisi aparatur maupun pelayanan medis. Namun tentu harus didukung dengan anggaran yang memadai, sehingga fungsi tersebut dapat berjalan sebagaimana mestinya. Berikut adalah jumlah data Puskesmas Surantih pada bulan januari – desember tahun 2021 :

Tabel 1.1  
Jumlah Layanan Puskesmas  
Periode Bulan Januari – Desember 2021

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	3.571 orang
2	Februari	3.172 orang
3	Maret	2.046 orang
4	April	2.252 orang
5	Mei	1.266 orang
6	Juni	2.402 orang
7	Juli	2.327 orang
8	Agustus	2.424 orang

9	September	2.520 orang
10	Oktober	2.671 orang
11	November	2.288 orang
12	Desember	2.225 orang
Total		29.164 orang

Sumber : Puskesmas Surantih, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dilihat dari data laporan pada Puskesmas Surantih yang mempunyai penyakit terbanyak adalah pada bulan januari yang tercatat sebanyak 3.571 jiwa, dan yang paling sedikit terjadi pada bulan mei yaitu 1.266 jiwa.

Jumlahnya mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Pada kurun waktu 1 tahun tercatat jumlah pasien mengalami kenaikan melebihi kapasitas ruangan pada bulan-bulan tertentu. Sementara kualitas pelayanan dalam hal kepedulian terhadap pasien miskin yang berobat tidak berbeda dengan pasien yang lain. Namun pada bulan-bulan tertentu terjadi kenaikan dan penurunan jumlah pasien yang cukup signifikan. Hal ini membuktikan bahwa terjadi kesenjangan antara teori dan fakta yang ada.

Ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan jumlah pasien berfluktuatif dan tidak stabil antara lain karena kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan seperti fasilitas yang kurang memadai, dan lambatnya penanganan medis terhadap pasien yang menimbulkan complain dan kritikan dari pasien yang pernah dirawat di Puskesmas Surantih. Kemungkinan berkurangnya kepercayaan pasien terhadap kinerja dokter dan perawat akibat kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan menyebabkan kurang puasnya pasien selama dirawat di Puskesmas Surantih.

Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai judul“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Surantih”.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti adalah :

1. Apakah *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih?
2. Apakah *Realiabe* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih?
3. Apakah *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih?
4. Apakah *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih?
5. Apakah *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih?
6. Apakah *Tangible, Realiabe, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih?

### 1.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat dirumuskan tujuan yang akan dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Realiabe* terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih.
6. Untuk mengetahui secara bersama-sama pengaruh *Tangible, Realiabe, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Kepuasan Masyarakat

#### 2.1.1 Pengertian Kepuasan

Menurut Oliver (dalam Bintoro 2014:37) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan. Menurut Kotler dan Keller (2008:14) dalam buku Manajemen Pemasaran mengatakan kepuasan adalah penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapan (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Menurut Fandy Tjiptono (2016:204) kepuasan diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Menurut Engel et al (dalam Bintoro 2014:37) kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Apabila penampilan kurang dari harapan, pelanggan tidak puas. Apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas, dan apabila penampilan melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas dan senang. Menurut Kotler dan Keller (2008:142) dalam buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tujuan dan sarana pemasaran. Perusahaan harus lebih baik lagi memperhatikan tingkat kepuasan pelanggannya karena

internet menyediakan sarana bagi konsumen untuk menyebarkan berita dengan cepat. Menurut Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004 kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dengan kebutuhannya.

#### 2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Menurut Engel et al (dalam Setiyarini 2000 dalam Bintoro 2014:44-47) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah sebagai berikut :

1. Diskonfirmasi Harapan

Produk atau jasa yang sudah diterima dan digunakan, hasilnya pun dibandingkan berdasarkan harapan. Penilaian kepuasan atau ketidakpuasan mengambil salah satu dari tiga bentuk yang berbeda yang terdiri dari diskonfirmasi positif yaitu kinerja lebih baik dari yang diharapkan. Diskonfirmasi negatif yaitu kinerja lebih buruk dari yang diharapkan. Dan konfirmasi sederhana merespon netral yang tidak positif atau negatif.

2. Teori Ekuitas

Pendekatan lain untuk memprediksi kepuasan konsumen dari pembelian produk adalah melalui teori ekuitas. Teori ini menyatakan bahwa orang akan menganalisa hasil dan input mereka dengan hasil dan input orang lain.

3. Perspektif Teori Atribut

Teori atribut mendalilkan ada tiga dasar yang digunakan untuk menggolongkan dan memahami mengapa suatu produk tidak bekerja sebagaimana yang diharapkan yaitu stabilitas, lokus dan keterkendalian.

4. Kinerja Produk

Konsumen melakukan pembelian dengan harapan mengenai bagaimana produk akan benar-benar bekerja begitu digunakan.

5. Keharusan dan kepuasan atau ketidakpuasan

Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan dapat dipengaruhi oleh respon afektif positif dan negatif yang diasosiasikan dengan produk atau jasa setelah pembelian.

### 2.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Lovelock (dalam Bintoro 2014:143-144) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi :

1. *Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material.

2. *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.
3. *Responsiveness* yaitu rasa tanggungjawab terhadap mutu pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy*, perhatian perorangan pada pelanggan.

Menurut Zeithaml (2011:46) ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. *Tangible* (berwujud)
  - a. Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d. Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan
  - e. Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan
  - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Reability* (kehandalan)
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsiveness* (tanggapan)
  - a. Merespon setiap pelanggan atau permohonan yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - c. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang cepat
  - d. Semua keluhan pelayanan direspon oleh petugas
4. *Assurance* (jaminan)
  - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. *Empathy* (empati)
  - a. Mendahulukan kepentingan pelanggan
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
  - e. Petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan.

### C. METODE PENELITIAN

#### 3.1. Teknik Analisis Data

##### Analisis Regresi Berganda

Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independent atau bebas (kualitas pelayanan yang meliputi *tangible* (X1), *reliable* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *empathy* (X5) terhadap variabel dependent yaitu kepuasan masyarakat (Y).

Menurut Sugiyono (2013:277) rumus persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian adalah :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (Kepuasan masyarakat)

$X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  = Variabel independent (Kualitas pelayanan) meliputi *Tangible*, *Reliable*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

$b_0$  = Konstanta

$b_0, b_2, b_3, b_4, b_5$  = Koefisien regresi

e = Error atau variabel pengganggu

**D. PEMBAHASAN**

1. Hasil Uji Statistik t

Uji t atau parsial dilakukan terhadap koefisien regresi (uji parsial) uji ini dilakukan dalam model regresi untuk mengetahui variabel independen (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Agar lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1  
 Hasil Regresi Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,094	,734		5,578	,000
	Tangible (X1)	,209	,086	,253	2,427	,017
	Realiable (X2)	,145	,065	,176	2,216	,029
	Responsiveness (X3)	,181	,076	,221	2,371	,020
	Assurance (X4)	,168	,064	,207	2,623	,010
	Empathy (X5)	,170	,057	,175	3,007	,003

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber : Diolah Sendiri 2022

Berdasarkan hasil pengolahan data statistic pada tabel 4.22 maka dapat dilihat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial sebagai berikut :

1. Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)  
 Hasil pengujian diperoleh nilai t-hitung untuk variabel *tangible* menunjukkan nilai t-hitung 2,427 dengan nilai t-tabel 1,98552. Berarti  $2,427 > 1,98552$  artinya *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
  2. Variabel *Realiable* (Kehandalan)  
 Hasil pengujian diperoleh nilai t-hitung untuk variabel *reliable* sebesar 2,216 dengan nilai t-tabel 1,98552. Berarti  $2,216 > 1,98552$  artinya *reliable* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
  3. Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap)  
 Hasil pengujian diperoleh nilai t-hitung untuk variabel *responsiveness* sebesar 2,371 dengan nilai t-tabel 1,98552. Berarti  $2,371 > 1,98552$  artinya *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
  4. Variabel *Assurance* (Jaminan)  
 Hasil pengujian diperoleh nilai t-hitung untuk variabel *assurance* sebesar 2,623 dengan nilai t-tabel 1,98552. Berarti  $2,623 > 1,98552$  artinya *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
  5. Variabel *Empathy* (Empati)  
 Hasil pengujian diperoleh nilai t-hitung untuk variabel *empathy* sebesar 3,007 dengan nilai t-tabel 1,98552. Berarti  $3,007 > 1,98552$  artinya *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
2. Hasil Uji Statistik F  
 Hasil perhitungan pengujian secara bersama-sama dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2  
 Hasil Regresi Berganda

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1226,991	5	245,398	90,443	.000 <sup>b</sup>
	Residual	255,049	94	2,713		
	Total	1482,040	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)						
b. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Tangible (X1), Assurance (X4), Reliable (X2), Responsiveness (X3)						

Sumber : Diolah Sendiri 2022

Hasil perhitungan statistic menunjukkan nilai F-hitung 90,443 dengan f-tabel 2,31 sehingga sig hitung < sig total dengan sig 0,000 <  $\alpha$  0,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih karena f-hitung 90,443 > f-tabel 2,31.

3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel X terhadap Y.

Tabel 4.3  
 Hasil Regresi Berganda

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.910 <sup>a</sup>	.828	.819	1.64721
a. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Tangible (X1), Assurance (X4), Reliable (X2), Responsiveness (X3)				

Sumber : Diolah Sendiri 2022

4. Interpretasi Hasil

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa nilai  $R^2$  (R Square) sebesar 82,8% menunjukkan besarnya pengaruh total variabel independen (*tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat), sedangkan 17,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

5.  $\hat{Y} = 4,094 + 0,209 X_1 + 0,145 X_2 + 0,181 X_3 + 0,168 X_4 + 0,170 X_5$

a. Konstanta (a)

Nilai konstanta sebesar 4,094 satu satuan. Hal ini berarti bahwa jika variabel independen *Tangible* (X1), *Reliable* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Empathy* (X5) adalah 0, maka kepuasan yang diperoleh sebesar 4,094 satuan.

b. Koefisien Regresi B1X1

Nilai koefisien variabel *Tangible* (X1) sebesar 0,209. Ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan *tangible* maka variabel kepuasan masyarakat (Y) akan naik sebesar 0,209 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

c. Koefisien Regresi B2X2

Nilai koefisien regresi *Reliable* (X2) sebesar 0,145. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan *reliable* maka variabel kepuasan masyarakat (Y)

akan naik sebesar 0,145 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

d. Koefisien Regresi B3X3

Nilai koefisien regresi *Responsiveness* (X3) 0,181. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan *responsiveness* maka variabel kepuasan masyarakat (Y) akan naik sebesar 0,181 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

e. Koefisien Regresi B4X4

Nilai koefisien regresi *Assurance* (X4) sebesar 0,168. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan *assurance* maka variabel kepuasan masyarakat (Y) akan naik sebesar 0,168 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

f. Koefisien Regresi B5X5

Nilai koefisien regresi *Empathy* (X5) sebesar 0,170. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan *empathy* maka variabel kepuasan masyarakat (Y) akan naik sebesar 0,170 satuan dengan asumsi variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

Penelitian saya ini telah didukung dengan teori-teori. Berdasarkan teori Lovelock dan Zeithaml, dimana indikator kualitas pelayanan yang saya teliti yaitu variabel *Tangible*, *Realiabile*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

## E. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Tangible* (Bukti Fisik) menunjukkan nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel 2,427 > 1,98552 dengan sig 0,017 <  $\alpha$  0,05 menunjukkan bahwa *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih.
2. *Realiabile* (Kehandalan) menunjukkan nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel 2,216 > 1,98552 dengan sig 0,029 <  $\alpha$  0,05. Hal ini berarti *realiabile* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) menunjukkan nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel 2,371 > 1,98552 dengan sig 0,020 <  $\alpha$  0,05. Hal ini berarti *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih.
4. *Assurance* (Jaminan) menunjukkan nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel 2,623 > 1,98552 dengan sig 0,010 <  $\alpha$  0,05. Artinya *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih.
5. *Empathy* (Empati) menunjukkan nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel 3,007 > 1,98552 dengan sig 0,003 <  $\alpha$  0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih.
6. Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa nilai R<sup>2</sup> sebesar 82,8%. Hal ini berarti kelima variabel *tangible*, *realiabile*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih.

### 5.2. Saran

Agar tercapai suatu pelayanan yang baik dan memuaskan, Puskesmas Surantih sebaiknya perlu mempertahankan dan meningkatkan variabel *Tangible* (Bukti Fisik), *Realiabile* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Karena dari lima variabel yang diteliti memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih. Dan yang paling berpengaruh yaitu *Empathy*, sebaiknya puskesmas surantih perlu mempertahankan *empathy* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.



## F. DAFTAR PUSTAKA

- Achitya, P.S. (2014). *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan, Koordinasi Pegawai, Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Puskesmas Pakis Di Surabaya* (Doctoral dissertation, Faculty of Economics).
- Bintoro, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Candra, Okky, 2012, *Pengaruh Kualitas Sistem Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Tambak Sari*, Universitas Pembangunan Nasional.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete SPSS25* (9<sup>th</sup> ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip, dan Kevin Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga belas jilid 1, PT. Gelora Aksara Pratama.
- Zeithaml, B.P,2011. *Dimensi Kualitas Jasa*. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta