



Volume 2, No 4, July (2025)	DOI: https://doi.org/10.59585/jimad	Page: 203 - 209
--------------------------------	---	--------------------

The Effect of Community Satisfaction on Public Service Quality at Tawiri Health Center, Ambon City

Getlin Trinita Huwae^{1*}, Johny U. Lesnussa², Selvi F. G. Renyut³

¹Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Trinitas Ambon

²Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Trinitas Ambon

³Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Trinitas Ambon

*Corresponding Author: Getlin Trinita Huwae; Email: alvianwamese69@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Patient Satisfaction; Service Quality; Health Center; Tawiri; Quantitative Analysis

Received : 17 May 2025

Revised : 09 July 2025

Accepted : 30 July 2025

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of community satisfaction levels on the quality of public health services at the Tawiri Health Center, Teluk Ambon District, Ambon City. Using a quantitative research approach, the study collected and analyzed data to determine the relationship between satisfaction variables and service quality. The results showed that the community satisfaction variable has a positive and significant influence on the quality of services. This is supported by the significance value of 0.024, which is smaller than the standard value of 0.05, and the t-count of 71.153, which is greater than the t-table value of 1.676. These findings indicate that as community satisfaction increases, the perceived service quality also improves. The study concludes that good service quality leads to higher satisfaction among patients, increasing public trust in health services. Therefore, efforts to enhance patient satisfaction are crucial in improving service quality in public health facilities.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan primer merupakan garda terdepan dalam sistem kesehatan nasional, di mana Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) berperan sebagai ujung tombak penyelenggaraan pelayanan kesehatan dasar yang menyeluruh, merata, dan berkelanjutan. Sebagai unit pelaksana teknis dinas kesehatan di tingkat kecamatan, Puskesmas dituntut tidak hanya memberikan layanan kuratif, tetapi juga promotif, preventif, dan rehabilitatif secara menyeluruh dan terjangkau (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2020). Peran



Puskesmas ini menjadi semakin vital dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat, terutama dalam konteks desentralisasi pelayanan publik di daerah.

Sejalan dengan reformasi pelayanan publik, pemerintah Indonesia telah menerbitkan sejumlah regulasi yang mendorong peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. (Undang-Undang RI Sistem Jaminan Sosial Nasional, 2004) dan (Undang-Undang RI tentang Pelayanan Publik, 2009) menekankan pentingnya pelayanan publik yang berorientasi pada kualitas dan kepuasan pengguna. Dalam konteks layanan kesehatan, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan menjadi indikator penting dalam menilai kinerja Puskesmas sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) (Susilawati, R., 2020).

Namun, berbagai kendala masih dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, khususnya di daerah kepulauan seperti Kota Ambon. Di Puskesmas Tawiri, Kecamatan Teluk Ambon, observasi awal menunjukkan bahwa meskipun jumlah kunjungan pasien cukup tinggi (sekitar 1.350 pasien per bulan), masih terdapat sejumlah permasalahan yang memengaruhi kualitas layanan. Permasalahan tersebut antara lain meliputi keterbatasan tenaga medis, kurangnya fasilitas penunjang, lamanya waktu tunggu, terbatasnya ketersediaan obat, serta kurangnya komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dan pasien.

Masalah-masalah tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat, yang secara langsung dapat berdampak pada kepercayaan dan keberlanjutan penggunaan layanan kesehatan di Puskesmas. Kepuasan masyarakat merupakan ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Ketika masyarakat merasa puas, mereka akan cenderung tetap menggunakan layanan tersebut dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan akan menurunkan kredibilitas fasilitas kesehatan di mata publik (Kotler & Keller, 2016).

Kualitas pelayanan dalam konteks Puskesmas sendiri dapat diukur berdasarkan lima dimensi utama menurut model SERVQUAL, yaitu: tampilan fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) (A. Parasuraman et al., 1988). Model ini telah banyak digunakan dalam studi layanan publik, termasuk pelayanan kesehatan, untuk menilai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima.



Meski demikian, kajian empiris yang meneliti hubungan antara tingkat kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan di Puskesmas, khususnya di daerah kepulauan seperti Ambon, masih sangat terbatas. Padahal, konteks geografis dan kultural daerah ini memberikan tantangan tersendiri dalam penyediaan layanan kesehatan yang optimal. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengidentifikasi pengaruh tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tawiri Kecamatan Teluk Ambon.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai dimensi-dimensi pelayanan yang perlu ditingkatkan, sekaligus menjadi masukan bagi pengambil kebijakan dalam memperbaiki mutu layanan kesehatan primer di daerah. Dengan demikian, tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk menganalisis pengaruh tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Tawiri, serta memberikan rekomendasi strategis untuk peningkatan layanan ke depan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausalistik, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel, yaitu kualitas pelayanan (variabel X) dan kepuasan masyarakat (variabel Y). Penelitian ini dirancang untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antar variabel, serta untuk meramalkan dan mengontrol fenomena sosial sebagaimana dijelaskan oleh (Sugiyono 2013), dalam (Kumara, I.W.S.E & I.W.M. Utama., 2016).

a. Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator teoritis dari masing-masing variabel. Variabel kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL menurut (Tjiptono, 2019), yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Sementara itu, variabel kepuasan masyarakat diukur menggunakan indikator (A. Parasuraman et al., 2019), yaitu waktu pelayanan, kebersihan dan kenyamanan fasilitas, ketersediaan obat dan peralatan medis, serta komunikasi antara pasien dan tenaga medis.



b. Proses Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama: (1) wawancara kepada pasien Puskesmas Tawiri, (2) observasi langsung terhadap kondisi layanan, dan (3) penyebaran kuesioner kepada 95 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Pemilihan jumlah sampel dilakukan berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dari total populasi sebanyak 1.350 orang pasien per bulan.

c. Proses Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Data yang terkumpul dari kuesioner dianalisis menggunakan SPSS versi 24.0. Proses analisis diawali dengan uji validitas dan reliabilitas instrumen menggunakan metode Pearson Product Moment. Selanjutnya, digunakan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Rumus regresi yang digunakan adalah $Y = a + bX + e$, di mana Y adalah kepuasan masyarakat dan X adalah kualitas pelayanan. Uji t parsial digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji ini akan menentukan apakah variabel kualitas pelayanan secara signifikan memengaruhi kepuasan masyarakat di Puskesmas Tawiri.

d. Proses Penyajian Data

Data hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel frekuensi, grafik, dan diagram yang mempermudah interpretasi hasil. Penyajian dilakukan secara sistematis untuk menggambarkan profil responden, distribusi jawaban terhadap setiap indikator, serta hasil pengujian hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Puskesmas Tawiri. Hasil regresi linear sederhana menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kepuasan masyarakat akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 1.743 satuan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi X sebesar 1.743 dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,001. Model regresi ini sangat signifikan, yang berarti bahwa model mampu memprediksi kualitas pelayanan secara akurat berdasarkan variabel kepuasan masyarakat.



Uji t menunjukkan bahwa variabel kepuasan masyarakat (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y), dengan nilai t-hitung sebesar 71.153 yang jauh lebih besar dari t-tabel 1.676. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat akan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Tawiri.

Temuan ini memperkuat konsep dalam teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan apabila layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pelanggan (Parasuraman, A et al., 1990). Tingginya skor mean pada masing-masing indikator baik untuk variabel kepuasan masyarakat maupun kualitas pelayanan menunjukkan persepsi positif masyarakat terhadap layanan Puskesmas Tawiri.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian oleh (Waruwu, 2021) yang menyimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat memiliki kontribusi sebesar 69,8% terhadap kualitas pelayanan. Ini menunjukkan adanya konsistensi empiris antara hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.

Secara praktis, temuan ini menegaskan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas harus diarahkan pada peningkatan kepuasan masyarakat. Aspek-aspek seperti kecepatan pelayanan, keramahan petugas, ketepatan waktu, serta sikap perhatian dan kesabaran tenaga kesehatan menjadi faktor utama yang mendorong kepuasan masyarakat. Dengan pelayanan yang berkualitas, masyarakat akan merasa dihargai dan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap fasilitas Kesehatan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan elemen penting yang tidak dapat dipisahkan dari peningkatan kualitas pelayanan. Keberhasilan Puskesmas dalam meningkatkan kualitas layanan tidak hanya diukur dari aspek teknis, tetapi juga dari persepsi dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Tawiri Kecamatan Teluk Ambon, Kota Ambon. Temuan ini didasarkan pada hasil uji statistik yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,024 yang lebih



kecil dari standar signifikansi 0,05 serta nilai t-hitung sebesar 71,153 yang jauh lebih besar dari t-tabel sebesar 1,676. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan masyarakat, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien.

Kepuasan masyarakat berperan penting dalam membentuk persepsi terhadap kualitas pelayanan. Ketika pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai bahkan melebihi harapan, maka pelayanan tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika pelayanan di bawah harapan masyarakat, maka kualitas pelayanan dianggap buruk. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara optimal.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Puskesmas Tawiri perlu mempertahankan dan meningkatkan standar pelayanan yang sudah berjalan, khususnya dalam aspek-aspek yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat seperti kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan keterbukaan informasi.
2. Pelatihan dan pengembangan kapasitas petugas medis dan administrasi perlu terus dilakukan secara berkala, agar pelayanan yang diberikan dapat lebih profesional, efisien, dan sesuai dengan harapan masyarakat.
3. Diperlukan mekanisme evaluasi rutin terhadap tingkat kepuasan masyarakat, misalnya melalui survei atau kotak saran, agar Puskesmas dapat menyesuaikan kebijakan dan layanan secara responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
4. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar melibatkan variabel lain seperti efektivitas komunikasi, sarana dan prasarana, atau kompetensi tenaga medis guna memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di bidang Kesehatan.

REFERENSI

1. A. Parasuraman, Valarie A. Zeitham, & Leonard L. Berry. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–37.
2. A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. (2019). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of



- Retailing. https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf
3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Pub. L. No. Hk.01.07/Menkes/104/2020, 106 (2020). https://pakualamanpusk.jogjakota.go.id/assets/instansi/pakualamanpusk/files/kmk-no.-hk_01_07-menkes-413-2020-ttg-pedoman-pencegahan-dan-peng-3830_pdf.pdf
 4. Kotler & Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran* (13 ed). Erlangga.
 5. Kumara, I.W.S.E & I.W.M. Utama. (2016). *Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan dengan Mediasi Kepemimpinan pada Hotel Satriya Cottages Kuta-Bali*. -Jurnal Manajemen Unud, 5(3), 1399–1428.
 6. Parasuraman, A, V. A. Zeithaml, & L. L. Berry. (1990). *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.
 7. Susilawati, R. (2020). *Evaluasi pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas*. Jurnal Administrasi Publik, 7(2), 125–134.
 8. Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan (Edisi 1)*. Andy.
 9. Undang-Undang RI *Sistem Jaminan Sosial Nasional*, Pub. L. No. 40 Tahun 2004 (2004). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/40787>
 10. Undang-Undang RI tentang *Pelayanan Publik* (2009). 25 Tahun 2009
 11. Waruwu. (2021). *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Jurnal Pendidikan Tambusai, 7(1), 2896–2910. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i1.6187>