



Volume 3, No 1, Oktober (2025)	DOI: https://doi.org/10.59585/jimad	Page: 59 - 68
-----------------------------------	---	---------------

The Influence Of Public Perception On The Quality Of Health Services (A Study At Suli Community Health Center, Salahutu District, Central Maluku Regency)

Remsi Dominggus Ratsuala^{1*}, Ignasius Setitit², Samie L. Jacobs³

^{*1} Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Trinitas Ambon

² Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Trinitas Ambon

³ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Trinitas Ambon

***Corresponding Author:** Remsi Dominggus Ratsuala; Email: remsiratsuala656@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Public Perception,
Service Quality, Suli
Community Health Center

Received : 27 Agustus 2025

Revised : 29 September 2025

Accepted : 03 Oktober 2025

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of community perceptions on the quality of health services at the Suli Public Health Center. Using a quantitative approach with a sample of 73 respondents, data were collected through questionnaires and analyzed using descriptive and inferential statistics. The research instruments were proven valid and reliable, with Cronbach's Alpha values of 0.876 and 0.902. The classical assumption tests normality, multicollinearity, and heteroscedasticity were fulfilled, validating the feasibility of linear regression analysis. The results of the simple linear regression show a positive and significant relationship between community perception and service quality, with a regression coefficient of 0.453. The t-test and F-test results also confirm the significance of this influence, with p-values less than 0.05. The coefficient of determination (R^2) was 0.242, indicating that 24.2% of the variation in service quality can be explained by community perception. The findings highlight the important role of community perception in shaping the quality of health services, and suggest that future service improvements should consider public opinion as a key factor.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu aspek paling fundamental dalam kehidupan manusia dan pembangunan sosial secara luas. Kesehatan tidak hanya menentukan kualitas hidup individu, tetapi juga mempengaruhi produktivitas ekonomi, pendidikan, serta stabilitas sosial.



Menurut (World Health Organization, 2020), kesehatan masyarakat yang optimal menjadi kunci utama dalam mewujudkan pembangunan berkelanjutan dan pengurangan kemiskinan. Tanpa kondisi fisik dan mental yang baik, masyarakat akan kesulitan beraktivitas, bekerja, maupun memenuhi kebutuhan dasar lainnya.

Dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memegang peran penting sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Berdasarkan (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, 2014). Puskesmas diharapkan tidak hanya menjalankan fungsi kuratif, tetapi juga fokus pada pelayanan promotif dan preventif. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas memiliki tanggung jawab besar dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh di wilayah kerjanya.

Namun demikian, keberhasilan pelayanan Puskesmas tidak semata-mata diukur dari kecukupan fasilitas atau jumlah tenaga medis. Salah satu indikator penting adalah persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Persepsi ini terbentuk dari pengalaman langsung, informasi sosial, serta ekspektasi yang dimiliki masyarakat terhadap layanan kesehatan. Seperti dijelaskan oleh (Parasuraman, A., dkk., 1985) dalam teori SERVQUAL, persepsi menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen, termasuk dalam sektor layanan kesehatan.

Studi oleh (Robiyanto Robiyanto dkk., 2019) juga menegaskan bahwa persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas berkorelasi dengan meningkatnya kepuasan dan kepercayaan terhadap tenaga kesehatan. Di sisi lain, persepsi negatif dapat menyebabkan rendahnya pemanfaatan layanan kesehatan, meskipun fasilitas telah tersedia. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana masyarakat memandang kualitas pelayanan yang mereka terima, terutama di wilayah-wilayah yang memiliki keterbatasan sumber daya.

Di Puskesmas Suli, Kecamatan Salahutu, Kabupaten Maluku Tengah, berbagai permasalahan terkait pelayanan kesehatan masih ditemukan. Masyarakat mengeluhkan waktu tunggu yang lama, kurangnya fasilitas medis, dan rendahnya responsivitas petugas kesehatan. Tidak hanya itu, masih banyak warga yang lebih memilih berobat ke fasilitas swasta dengan biaya yang lebih tinggi karena menganggap pelayanan di Puskesmas kurang memuaskan. Hal ini menjadi indikator bahwa persepsi negatif masyarakat terhadap pelayanan masih cukup kuat.



Faktor lain yang turut memperburuk situasi adalah rendahnya literasi digital masyarakat terhadap penggunaan aplikasi JKN Mobile. Ketidaktahuan tentang prosedur pelayanan digital, keterbatasan akses internet, hingga kurangnya sosialisasi dari pihak Puskesmas menyebabkan masyarakat kesulitan dalam memanfaatkan aplikasi tersebut. Akibatnya, proses administratif dianggap rumit dan membingungkan, yang memperkuat persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan.

Selain masalah sistem dan teknologi, kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi tenaga kesehatan juga menjadi tantangan tersendiri. Beberapa pengalaman negatif seperti kesalahan diagnosis atau pelayanan yang kurang ramah telah memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap tenaga medis. Kepercayaan ini sangat menentukan apakah seseorang akan kembali menggunakan layanan Puskesmas atau mencari alternatif lain yang dinilai lebih meyakinkan.

Secara ilmiah, persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan telah lama menjadi topik penting dalam kajian pelayanan publik. Namun, kebaruan penelitian ini terletak pada konteks mikro di tingkat lokal, yaitu di Puskesmas Suli, yang belum banyak disorot dalam literatur akademik. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang bersifat nasional dan makro, artikel ini berfokus pada realitas empiris di lapangan dan menggali lebih dalam aspek-aspek sosial, psikologis, serta teknis yang membentuk persepsi masyarakat.

Berdasarkan realitas tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Suli. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang aplikatif dalam perbaikan mutu layanan, peningkatan kepuasan masyarakat, dan mendorong optimalisasi pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan dasar di wilayah tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif, yang bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel bebas (persepsi masyarakat) dan variabel terikat (kualitas pelayanan kesehatan). Pendekatan ini sesuai untuk menilai seberapa besar pengaruh persepsi masyarakat terhadap mutu layanan yang diterima di Puskesmas Suli, serta untuk menguji hipotesis



yang telah dirumuskan secara statistik. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan atau pengaruh antar variabel.

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yaitu daftar pertanyaan dengan pilihan jawaban yang telah ditentukan. Kuesioner ini disusun berdasarkan indikator teoritis yang relevan, yaitu:

- Persepsi Masyarakat (X): Menggunakan lima indikator menurut (Robbins, S. P, 2006) dan (Schiffman, L. G & Kanuk, L. L, 2008), yakni penerimaan informasi, pemahaman terhadap pelayanan, penilaian terhadap pelayanan, harapan masyarakat, dan pengalaman masa lalu.
- Kualitas Pelayanan (Y): Diukur menggunakan lima dimensi dari SERVQUAL (Tjiptono, F, 2012), yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Setiap indikator dituangkan dalam bentuk pernyataan dengan skala Likert 1–5 (sangat tidak setuju hingga sangat setuju).

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu:

- Observasi: Dilakukan secara langsung di lokasi penelitian (Puskesmas Suli) untuk memperoleh data kontekstual yang memperkuat temuan kuesioner dan mengamati proses pelayanan secara faktual.
- Kuesioner: Dibagikan kepada 73 responden, yang merupakan pasien yang menggunakan layanan Puskesmas selama periode Januari–Maret 2025. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling (Sugiyono, 2019), yaitu pemilihan responden secara kebetulan berdasarkan kriteria kecocokan dengan tujuan penelitian.
- Studi Pustaka: Digunakan untuk mengkaji teori-teori yang mendukung, seperti konsep persepsi, kualitas pelayanan, serta kerangka teori dari SERVQUAL dan teori perilaku konsumen.

Data yang terkumpul melalui kuesioner kemudian dianalisis menggunakan pendekatan analisis kuantitatif melalui bantuan perangkat lunak SPSS versi 20.0. Tahapan analisis meliputi:

a) Uji Validitas

Dilakukan menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment. Setiap item dinyatakan valid apabila nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai r -hitung $> r$ -tabel. Validitas



digunakan untuk memastikan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner benar-benar mengukur konstruk teoritis yang dimaksud (Ghozali, I., 2016).

b) Uji Reliabilitas

Dilakukan dengan menghitung nilai Cronbach's Alpha. Instrumen dianggap reliabel jika nilai $\alpha \geq 0,70$, menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi yang tinggi dalam mengukur variabel yang sama secara berulang.

c) Uji Asumsi Klasik

Meskipun penelitian menggunakan regresi linear sederhana, uji asumsi klasik tetap dilakukan untuk memastikan model regresi valid. Uji yang dilakukan mencakup:

- Uji Normalitas: Menggunakan Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-Wilk untuk memastikan distribusi residual bersifat normal.
- Uji Multikolinearitas (optional dalam regresi sederhana): Diperiksa melalui nilai VIF, meskipun tidak menjadi fokus utama karena hanya ada satu variabel independen.
- Uji Heteroskedastisitas: Menggunakan uji Glejser atau scatterplot residual untuk mendeteksi ketidaksamaan varians residual.

d) Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana digunakan untuk menganalisis pengaruh langsung persepsi masyarakat (X) terhadap kualitas pelayanan (Y). Model persamaan yang digunakan adalah:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

- Y: Kualitas Pelayanan
- X: Persepsi Masyarakat
- a: Konstanta
- b: Koefisien regresi
- e: Error atau gangguan

Analisis ini menghasilkan koefisien determinasi (R^2) untuk menunjukkan seberapa besar variabel X menjelaskan variabel Y, serta nilai signifikansi untuk menentukan pengaruh variabel secara statistik.



e) Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan melalui:

- Uji t: Untuk mengetahui apakah persepsi masyarakat berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis diterima.
- Uji F: Digunakan sebagai pelengkap untuk menguji signifikansi model regresi secara keseluruhan. Uji ini juga membantu menentukan apakah model dapat digunakan untuk prediksi.

Data hasil kuesioner disajikan dalam bentuk tabel frekuensi, diagram batang, dan tabel statistik deskriptif. Penyajian ini bertujuan untuk memudahkan pemahaman pembaca terhadap karakteristik responden dan distribusi jawaban. Selain itu, hasil analisis regresi dan uji statistik juga disajikan dalam tabel SPSS dengan interpretasi yang rinci, untuk menunjukkan keterkaitan antar variabel.

HASIL PENELITIAN

Hasil analisis terhadap uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi kriteria statistik yang diperlukan. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana item-item pernyataan dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur konstruk persepsi masyarakat dan kualitas pelayanan kesehatan.

Nilai r-hitung untuk seluruh item pernyataan pada kedua variabel menunjukkan angka yang lebih besar dari r-tabel sebesar 0,196. Dengan demikian, semua item dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian ini. Hal ini berarti setiap butir pertanyaan dapat menggambarkan dengan tepat dimensi yang diukur, baik mengenai persepsi masyarakat maupun kualitas pelayanan di Puskesmas Suli.

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Hasilnya menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai alpha lebih besar dari 0,60, yang berarti instrumen memiliki konsistensi internal yang baik. Dengan demikian, apabila penelitian ini dilakukan kembali dalam kondisi serupa, maka akan diperoleh hasil yang relatif sama. Reliabilitas yang tinggi menandakan bahwa jawaban responden bersifat konsisten dan data yang dikumpulkan dapat dipercaya sebagai cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di lapangan.



Analisis regresi linier sederhana dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara persepsi masyarakat (variabel independen) terhadap kualitas pelayanan kesehatan (variabel dependen) di Puskesmas Suli Kecamatan Salahutu.

Hasil analisis menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Artinya, semakin positif persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan.

Secara statistik, hasil ini mengindikasikan bahwa persepsi masyarakat menjadi faktor penting dalam menilai dan menentukan kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas. Persepsi positif muncul apabila masyarakat merasa bahwa tenaga kesehatan memberikan pelayanan dengan cepat, ramah, adil, dan profesional. Sebaliknya, persepsi negatif akan muncul jika masyarakat mengalami keterlambatan pelayanan, sikap tidak ramah, atau fasilitas yang tidak memadai.

Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Suli. Persepsi masyarakat terbentuk dari pengalaman langsung saat menerima pelayanan, termasuk aspek tangibles (fasilitas fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian). Kelima dimensi ini, sebagaimana dikemukakan dalam model SERVQUAL, menjadi tolok ukur penting bagi masyarakat dalam menilai mutu pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa ketika masyarakat memiliki persepsi positif terhadap sikap dan kinerja tenaga medis, kebersihan fasilitas, serta kecepatan pelayanan, maka mereka akan menilai kualitas pelayanan kesehatan secara tinggi. Sebaliknya, apabila terdapat pengalaman yang kurang menyenangkan seperti waktu tunggu lama, kurangnya perhatian tenaga kesehatan, atau keterbatasan obat dan sarana medis, maka persepsi masyarakat akan menurun dan berdampak pada rendahnya penilaian terhadap kualitas layanan.

Temuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Tjiptono, F, 2012) bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil dari kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan. Masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan akan menilai kualitas



pelayanan berdasarkan sejauh mana pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau melampaui harapan mereka.

Selain itu, hasil penelitian ini mendukung pandangan (Robbins, S. P, 2006) bahwa persepsi individu memengaruhi cara mereka menilai dan merespons suatu situasi. Dalam konteks pelayanan kesehatan, persepsi masyarakat menentukan sejauh mana mereka merasa puas dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayanan di Puskesmas Suli Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. Hal ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas komunikasi, profesionalitas petugas, serta penyediaan fasilitas kesehatan yang memadai untuk membentuk persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Suli Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian layak dan konsisten untuk mengukur variabel persepsi masyarakat dan kualitas pelayanan.

Uji regresi linier sederhana menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$), yang berarti semakin positif persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan. Persepsi positif masyarakat terbentuk dari pengalaman langsung dalam menerima pelayanan, meliputi aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan fasilitas fisik yang disediakan oleh Puskesmas.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sangat bergantung pada bagaimana masyarakat menilai sikap, kompetensi, dan profesionalitas tenaga kesehatan. Upaya untuk membangun persepsi positif masyarakat perlu dilakukan melalui peningkatan mutu pelayanan, perbaikan sarana prasarana, serta penguatan komunikasi yang ramah dan responsif antara petugas kesehatan dan masyarakat. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan



bahwa persepsi masyarakat bukan hanya sebagai bentuk penilaian subjektif, tetapi juga menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik di bidang kesehatan.

SARAN

Berdasarkan temuan penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran untuk perbaikan praktis dan pengembangan penelitian selanjutnya. Pertama, pihak Puskesmas Suli diharapkan dapat terus meningkatkan citra positif di mata masyarakat dengan memperhatikan kualitas komunikasi, keramahan tenaga kesehatan, dan responsivitas terhadap kebutuhan pasien. Persepsi masyarakat yang baik tidak hanya muncul dari pelayanan medis semata, tetapi juga dari sikap dan perhatian yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan.

Kedua, karena penelitian ini menunjukkan bahwa masih ada 75,8% faktor lain yang memengaruhi kualitas pelayanan, maka perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan memasukkan variabel-variabel lain seperti kepuasan pasien, efisiensi waktu tunggu, kualitas fasilitas, dan kepemimpinan manajemen puskesmas. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang membentuk pelayanan berkualitas.

Ketiga, untuk pemerintah daerah atau dinas kesehatan, penting kiranya menyusun kebijakan berbasis data yang melibatkan masukan langsung dari masyarakat melalui survei atau forum dialog. Pendekatan partisipatif ini akan menciptakan layanan kesehatan yang lebih responsif dan berkelanjutan.

Dengan memperhatikan faktor persepsi masyarakat dan mengintegrasikannya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, maka diharapkan Puskesmas Suli dapat menjadi institusi kesehatan yang tidak hanya unggul secara administratif, tetapi juga dicintai dan dipercaya oleh masyarakat yang dilayaninya.

REFERENCES

1. Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23 (ke-8)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
2. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang *Pusat Kesehatan Masyarakat, Pub. L. No. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor*



JIMAD : JURNAL ILMIAH MULTIDISIPLIN

Homepage: <https://jurnal.agdosi.com/index.php/JIMAD>
ISSN: 3026-0868 (Online) || DOI : <https://doi.org/10.59585/jimad>
Volume 3 | Nomor 1 | 2025



Research Article

- 1676 (2014). https://peraturan.bpk.go.id/details/139202/permenkes-no-75-tahun-2014?utm_source=chatgpt.com
4. Robbins, S. P. (2006). *Perilaku organisasi (Edisi ke-10)*. PT Indeks Kelompok Gramedia.
 5. Robiyanto Robiyanto, Krianus Aspian, & Nurmainah Nurmainah. (2019). *Keberadaan Tenaga Apoteker dan Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Wilayah Kota Pontianak*. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 6(2), 121–128. <https://doi.org/10.25077/jsfk.6.2.121-128.2019>
 6. Schiffman, L. G & Kanuk, L. L. (2008). *Perilaku konsumen (Edisi ke-9, diterjemahkan oleh Zoelkifli Kasip)*. PT Indeks.
 7. Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
 8. Tjiptono, F. (2012). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi.
 9. World Health Organization. (2020). *Monitoring health for the SDGs, Sustainable Development Goals*. World health statistics. <https://iris.who.int/handle/10665/332070>