

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS BAROS KABUPATEN SERANG

Chindy Aulia Afriliany*, Rahmawati

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Email: chindyauliaafriliany@gmail.com

Abstrak. Tujuan dari pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesehatan masyarakat secara optimal, sesuai dengan amanat dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945. Puskesmas, yang berfungsi sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, memiliki peranan vital dalam memberikan layanan kesehatan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Baros, Kabupaten Serang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survei yang melibatkan 97 responden. Kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu fisik, empati, keandalan, responsivitas, dan jaminan, sedangkan kepuasan pelanggan dinilai dari kesesuaian harapan, minat kembali berkunjung, kesediaan merekomendasikan. Analisis data mencakup pengujian validitas, realibilitas, dan regresi linear sederhana. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,291 dan nilai signifikansi 0,000. Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan sebesar 14,5% yang berarti bahwa kualitas pelayanan berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan faktor-faktor lain mempengaruhi sisanya. Secara keseluruhan, pelayanan di UPT Puskesmas Baros dianggap baik dan mampu memberikan kepuasan kepada komunitas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Puskesmas, Servqual, Pelayanan Kesehatan.

Abstract. The goal of health development is to improve public health optimally, in accordance with the mandate of the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia. Community Health Centers, which function as first-level health facilities, have a vital role in providing promotive, preventive, curative, and rehabilitative health services. This study aims to analyze the impact of service quality on community satisfaction at the UPT Baros Community Health Center, Serang Regency. The method used in this study is quantitative with a survey approach involving 97 respondents. Service quality is measured using five dimensions of SERVQUAL, namely physical, empathy, reliability, responsiveness, and assurance, while community satisfaction is assessed from the suitability of expectations, interest in revisiting, and willingness to recommend. Data analysis includes testing validity, reliability, and simple linear regression. The research findings indicate that service quality has a significant positive impact on community satisfaction with a regression coefficient value of 0.291 and a significance value of 0.000. The coefficient of determination (R^2) was 14.5%, indicating that service quality contributed to community satisfaction, while other factors influenced the remainder. Overall, services at the Baros Community Health Center (UPT Puskesmas) were considered good and capable of providing community satisfaction.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, Puskesmas, Servqual, Health Services

Copyright©2026. Chindy Aulia Afriliany, Rahmawati

This is an open access article under the CC-BY NC-SA license

DOI: <https://doi.org/10.1234/ssrj.v3i1.64>

PENDAHULUAN

Pembangunan bidang kesehatan dalam dasarnya untuk meningkatkan kesadaran, untuk dalam mewujudkan kesehatan yang secara optimal yang dimana dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945. Kesehatan dalam mewujudkan pada upaya pemberian kepada seluruh masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan dan kesejahteraan kesehatan dan yang berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat. Dalam pembangunan suatu bangsa. Kesehatan merupakan sangat penting bagi masyarakat.

Correspondence Chindy Aulia Afriliany  Email: chindyauliaafriliany@gmail.com

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat

Oleh karena itu, pada setiap upaya derajat kesehatan yang berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif, perlindungan, dan berkelanjutan sangat penting artinya pada sumber daya Indonesia, untuk dalam peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa, sehingga untuk pada pembangunan nasional.

Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan tingkat pertama untuk fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP). Untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Seperti yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan tentang pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) Nomor 75 Tahun 2014 dijelaskan bahwa dalam fasilitas pelayanan kesehatan yang dimana “pada suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pada pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dapat dilakukan pada pemerintah, sehingga pemerintah daerah dan/ atau masyarakat.”

Pelayanan publik merupakan faktor penting pada dalam menciptakan kepuasan masyarakat sehingga pelayanan publik yang buruk atau tidak memadai dapat menimbulkan pada ketidakpuasan dalam masyarakat. Untuk ketidakpuasan ini dapat berdampak negatif sehingga pada hubungan antara pemerintah dan masyarakat, menciptakan ketidakpercayaan, dan ketidakpuasaan. Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan. Sehingga masyarakat akan merasa melayani dengan baik. Jika keluhan ditangani dengan cepat, tepat, dan adil, masyarakat akan merasa dan dihargai.

UPT Puskesmas Baros dalam perda Nomor 7 Tahun 2003 Tentang Pajak Daerah & Retribusi Daerah untuk pembiayaan pemeriksaan umum dengan membayar retribusi sebesar Rp15.000 pasien yang menggunakan BPJS gratis. Realitanya, ada pungutan biaya yang dibebankan kepada pasien dalam proses administrasi cepat. Tujuan dari UPT Puskesmas Baros memiliki program yaitu pemeriksaan kesehatan (Check up), pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan, lepas jahitan, ganti balutan, jahit luka, cabut gigi, pemeriksaan gigi, tes hamil, bersalin/ persalinan, pemeriksaan anak, tes golongan darah, asam urat, kolesterol dan lainnya.

Puskesmas Baros Kabupaten Serang memiliki fasilitas kesehatan pada tingkat pertama dalam melayani masyarakat sehingga cakupan wilayah dan cukup luas. Sehingga untuk berfungsi pada garda terdepan dalam pelayanan kesehatan, Puskesmas ini dihadapkan dalam berbagai tuntutan pada masyarakat akan layanan yang cepat, ramah, dan berkualitas. Untuk relevansi pada penelitian ini terletak dalam kebutuhan untuk mengetahui pada sejauh mana kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh Puskesmas Baros sehingga berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan pada upaya berfokus pada bagaimana pada suatu instansi atau organisasi dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat yaitu untuk penerima layanan. Sejauh mana pada pelayanan yang terlihat diberikan untuk memenuhi pada kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam hal tersebut masyarakat merasa puas terhadap dalam pelayanan yang diterima, dalam hal tersebut untuk menunjukkan bahwa pelayanan yang dapat diberikan telah berjalan dengan baik dan berhasil untuk mencapai pada tujuan untuk memberikan kepuasan untuk memenuhi keinginan penerima layanan.

Dengan berfokus pada dimensi-dimensi ini dan secara aktif mengelola ekspektasi pelanggan, bisnis dapat menciptakan kesan positif dan abadi pada pelanggan mereka. Hal ini dapat meningkatkan retensi pelanggan, pada akhirnya, meningkatkan kinerja keuangan. Di pasar yang kompetitif saat ini, memberikan kualitas layanan yang luar biasa

sangat penting bagi bisnis yang ingin membedakan diri dan membangun basis pelanggan yang kuat dan loyal. Dengan secara konsisten memenuhi dimensi-dimensi ini, bisnis dapat menumbuhkan kepercayaan, loyalitas, dan kepuasan di antara pelanggan mereka, yang menghasilkan kesuksesan jangka panjang.

Pentingnya kepuasan pelanggan dapat dilihat dari dampaknya terhadap reputasi perusahaan. Pelanggan yang puas cenderung berbicara positif tentang pengalaman mereka dengan suatu bisnis, yang dapat menarik pelanggan baru dan membantu memperkuat posisi perusahaan di pasar. Di sisi lain, pelanggan yang tidak puas dapat dengan cepat menyebarkan ulasan negatif dan merusak reputasi perusahaan, yang menyebabkan hilangnya bisnis dan potensi pendapatan. Oleh karena itu, memprioritaskan kepuasan pelanggan tidak hanya penting untuk mempertahankan pelanggan yang ada, tetapi juga menarik pelanggan tidak hanya penting untuk mempertahankan pelanggan yang ada, tetapi juga untuk menarik pelanggan baru dan menjaga citra serta kesuksesan bisnis secara keseluruhan. Dengan memberikan layanan pelanggan yang prima dan menangani setiap masalah atau kekhawatiran dengan cepat, sebuah perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas. Yang pada akhirnya menguntungkan laba perusahaan. Di pasar yang kompetitif saat ini, di mana konsumen memiliki banyak pilihan di ujung jari mereka, memprioritaskan kepuasan pelanggan dapat menjadi kunci kesuksesan dan keberlanjutan jangka panjang.

Studi sebelumnya tentang kualitas layanan di lingkungan perawatan Kesehatan telah menunjukkan bahwa kepuasan pasien terkait erat dengan kualitas perawatan yang mereka terima. Ini termasuk faktor-faktor seperti komunikasi dengan penyedia layanan, waktu tunggu, dan kebersihan serta kenyamanan fasilitas secara keseluruhan. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, organisasi layanan kesehatan harus fokus tidak hanya pada penyediaan perawatan medis terbaik, tetapi juga pada menciptakan lingkungan yang positif dan ramah bagi pasien. Hal ini dapat melibatkan pelatihan anggota staf tentang teknik komunikasi yang efektif, menerapkan strategi untuk mengurangi waktu tunggu, dan secara teratur menilai serta meningkatkan penampilan fisik fasilitas. Dengan memprioritaskan kepuasan pasien, organisasi layanan kesehatan tidak hanya dapat meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan, tetapi juga berpotensi menarik pasien baru dan meningkatkan reputasi mereka di masyarakat.

Selain itu, ruang tunggu yang nyaman, dan tempat parkir yang mudah diakses juga dapat meningkatkan pengalaman pasien. Aspek penting lainnya yang perlu dipertimbangkan adalah memastikan pasien merasa didengar dan dihargai dengan secara aktif mencari umpan balik dan segeraanggapi setiap kekhawatiran. Dengan mengambil langkah-langkah ini untuk memprioritaskan kepuasan pasien, organisasi layanan kesehatan dapat membangun hubungan jangka panjang dengan pasien dan pada akhirnya berkontribusi pada hasil kesehatan yang lebih baik. Pada akhirnya, memberikan perawatan pasien yang luar biasa melampaui sekadar perawatan medis dan mencakup seluruh pengalaman pasien di dalam fasilitas layanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Baros Kabupaten Serang.” Menggunakan pendekatan kuantitatif. Alasan penggunaan pendekatan ini adalah karena penelitian bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel bebas (Kualitas Pelayanan) dengan variabel

terkait (Kepuasan Masyarakat). Seluruh data diolah dalam bentuk angka dan dianalisis menggunakan metode SPSS. Pendekatan kuantitatif dianggap sesuai karena dapat memberikan gambaran yang terukur mengenai besar pengaruh, memungkinkan pengujian hipotesis, serta menghasilkan temuan yang bersifat objektif dan dapat diberlakukan secara lebih luas.

Sejalan dengan pendekatan kuantitatif yang digunakan, penelitian ini menerapkan metode survei. Pemilihan metode ini didasarkan pada pertimbangan bahwa survei merupakan salah satu cara yang efektif dan efisien dalam menjangkau data primer dari responden dalam jumlah besar. Survei memungkinkan peneliti memperoleh informasi secara langsung dari masyarakat dengan menggunakan instrumen penelitian yang telah di standardisasi, yaitu kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel penelitian, sehingga setiap pertanyaan dapat memprestasikan aspek kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang hendak diukur. Dengan demikian, data yang terkumpul berbentuk data kuantitatif, yakni berupa skor atau angka dari jawaban responden. Data inilah yang kemudian diolah lebih lanjut menggunakan teknik analisis SPSS untuk menguji hipotesis dan mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Baros Kabupaten Serang.

HASIL DAN DISKUSI

Teori pada dasarnya adalah kumpulan ide, konsep, dan penjelasan yang tersusun secara rapi untuk memahami atau menerangkan suatu peristiwa, serta bagaimana hal-hal tersebut saling berhubungan. Menurut Kerlinger (1973). Teori adalah sekumpulan gagasan atau konsep yang digunakan untuk melihat suatu fenomena secara sistematis dengan cara menjelaskan hubungan antara variable. Sementara itu, Craswell (2014) menjelaskan bahwa teori merupakan gambaran umum tentang suatu proses atau interaksi yang dapat dijadikan dasar dalam sebuah penelitian. Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan merupakan pada suatu cara pandang dalam konsumen terhadap pada layanan yang mereka untuk diterima selama proses pelayanan secara berlangsung. Kualitas tersebut dinilai penting karena dapat dipengaruhi pada beberapa dimensi yang menjadi faktor penentu baik atau tidaknya suatu pelayanan.

Kepuasan pelanggan merupakan pada suatu kondisi untuk harapan pelanggan ketika produk jasa terpenuhi bahkan terlampaui pada apa yang mereka terima. Menurut Hawkins dan Lonney (2014), Kepuasan pelanggan merupakan untuk perasaan senang atau kecewa untuk seseorang muncul setelah membandingkan pada antara persepsi untuk terhadap kinerja suatu produk dengan harapannya. Pada dunia bisnis, pada kepuasan pelanggan yaitu menjadi faktor penting untuk menentukan pada keberlanjutan dalam hubungan antara perusahaan dengan pelanggan.

Tabel 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Baros Kabupaten Serang

Kelompok Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase %
17-25	22	22,68
26-35	24	24,74
36-45	24	24,74
46-55	24	24,74
≥ 56	13	13,40
Total	97	100

Sumber: Data Penelitian, 2025

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan di Puskesmas Baros pada umumnya sudah sesuai dengan standar dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Meskipun masih terdapat kendala seperti sikap petugas yang kurang ramah dan keterlambatan pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat.

Puskesmas Baros diharapkan dapat terus meningkatkan sikap ramah, empati, serta kemampuan komunikasi petugas kesehatan dalam melayani pasien agar tercipta kenyamanan dan kepercayaan masyarakat. Selain itu, perlu adanya peningkatan koordinasi antarpetugas sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, tepat dan efisien. Kedisiplinan serta kehadiran tenaga medis sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan juga perlu ditegakkan guna menghindari keterlambatan pelayanan. Di samping itu, puskesmas di sarankan untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan dengan melibatkan masukan dan penilaian langsung dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan dukungan yang lebih optimal melalui peningkatan sarana dan prasarana kesehatan guna menunjang kelancaran pelayanan di Puskesmas Baros. Selain itu, Pemerintah juga perlu menyediakan pelatihan secara berkelanjutan bagi tenaga kesehatan, khususnya terkait pelayanan publik dan manajemen pasien, agar kualitas pelayanan yang diberikan semakin profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Masyarakat diharapkan dapat berperan aktif dalam memberikan saran, kritik, maupun keluhan secara konstruktif sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan kesehatan. Selain itu, masyarakat juga diharapkan dokumen identitas yang lengkap saat berobat agar proses administrasi dapat berjalan dengan lancar dan tidak menghambat pelayanan.

REFERENSI

- Arifin, S. (2016). Buku ajar Dasar-dasar Manajemen Kesehatan.
- Barata, A. A. (2003). Dasar-dasar pelayanan prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1990). *Consumer behavior* (6th ed.). Chicago: Dryden Press.
- Gaspersz, V. (2003). *Total quality management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hart, C. W. L., Heskett, J. L., & Sasser, W. E. (1990a). The profitable art of service recovery. *Harvard Business Review*, 68(4), 148–156.
- Hart, C. W. L., Heskett, J. L., & Sasser, W. E. (1990b). The profitable art of service recovery. *Harvard Business Review*, 68(4), 148–156.
- Hawkins, D. I., & Lonney, J. (1986). *Consumer behavior: Implications for marketing strategy*. Dallas: Business Publications.
- Hidayat, T., & Nugroho, A. (2024). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kalapanunggal Kabupaten Sukabumi menggunakan IPA dan CSI. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 89–102.
- Kerlinger, F. N. (1973). *Foundations of behavioral research* (2nd ed.). New York: Holt, Rinehart and Winston.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Boston, MA: Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Metode penelitian: Konsep dan analisis. (2025). Malang: UMM Press.
- Oemi, A. (1995). *Manajemen pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pebrianti, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien: Studi kasus pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 45–53.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas. (2016). Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Prasetyo, B., & Sari, N. (2023). Kualitas pelayanan puskesmas terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Purwosari Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3), 67–78.
- Putri, A. A., Hermina, T., & Rawati, F. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cipanas Garut. *Jurnal Pelayanan Publik*, 11(1), 101–110.
- Rahmi, S., & Fauzi, A. (2020). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 4(2), 15–25.
- Rahmulyono, A. (2008). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Depok 1 di Sleman. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 5(2), 33–45.
- Romdon, N. W. N., & Ramadhika, A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Arjasari Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 12(1), 25–38.
- Setiawan, D., & Hartono, B. (2024). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 8(1), 34–47.
- Siregar, R. S., & Sihombing, S. O. (2021). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kubutambahan II Kabupaten Buleleng. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 5(2), 45–56.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Wulandari, A., & Pratama, R. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Susukan 2 Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 23–34.
- Yanti, N. (2024a). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tapalang, Mamuju. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 77–86.