

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM PETE JAWA RASA TIMUN DI PUSKESMAS GEDONGAN KOTA MOJOKERTO**

**Jihan Sintania**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
jihan.19023@mhs.unesa.ac.id

**Trenda Aktiva Oktariyanda**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
tendaoktariyanda@unesa.ac.id

### **Abstrak**

Program Pete Jawa Rasa Timun muncul karena ditemui masalah kesehatan pada pekerja wanita. Wanita mempunyai tugas dan peran ganda sekaligus, yaitu sebagai ibu dan istri yang memiliki risiko gangguan kesehatan seperti rendahnya pemberian ASI eksklusif pada anak, permasalahan gizi yang berakibat anemia, obesitas, dan lain-lain. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Program Pete Jawa Rasa Timun di Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto. Metode penelitian adalah asosiatif kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 67 sampel yang diambil dengan menggunakan teknik *incidental sampling*. Dalam kegiatan pengumpulan data peneliti menggunakan teknik kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data untuk menguji hipotesis menggunakan koefisien korelasi, koefisien determinan, dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang positif dan signifikan sebesar 0,862 yang tergolong dalam kategori hubungan sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Program Pete Jawa Rasa Timun di Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto adalah sebesar 74,3% dan sisanya sebesar 25,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, Program Pete Jawa Rasa Timun

### **Abstract**

Pete Jawa Rasa Timun Program emerged because of health problems encountered in female workers. Women have multiple duties and roles at once, namely as mothers and wives who have a risk of health problems such as low exclusive breastfeeding for children, nutritional problems that result in anemia, obesity, and others. The purpose of this study was to analyze the effect of the quality of public services on the level of community satisfaction in the Program Pete Jawa Rasa Timun at the Gedongan Health Center, Mojokerto City. The research method is quantitative associative. The sample in this study amounted to 67 samples taken using the incidental sampling technique. In data collection activities researchers used questionnaire techniques, observation, interviews, and documentation. Data analysis to test the hypothesis using the correlation coefficient, determinant coefficient, and simple linear regression. The results showed that there was a positive and significant relationship of 0.862 which was classified as a very strong relationship between the quality of service and the level of community satisfaction. The magnitude of the influence of service quality on the level of community satisfaction in the Pete Jawa Rasa Timun Program at Gedongan Health Center in Mojokerto City was 74.3% and there remaining 25.7% was influenced by other factors.

**Keywords:** Quality of service, level community satisfaction, Program Pete Jawa Rasa Timun

## **PENDAHULUAN**

Konsep administrasi publik telah ada sejak dahulu dan memiliki peranan yang vital dalam suatu negara. Administrasi publik adalah suatu proses dalam mengkoordinasikan sumber daya untuk memformulasikan, mengimplementasikan, hingga mengelola kebijakan publik (Keban, 2004:3). Sedangkan Rosenbloom (2005) juga memberikan definisi terkait administrasi publik sebagai upaya dalam memanfaatkan

proses politik, manajemen, dan hukum demi menjalankan kepentingan pemerintah dalam melayani masyarakat. Menurut definisi ini, administrasi publik adalah proses yang dilalui oleh sekelompok orang yang menjalankan aktivitas pemerintahan untuk kepentingan publik.

Administrasi publik mengalami empat perkembangan paradigma yaitu *Old Public Administration* (OPA), *New Public Administrations* (NPA), *New Public Management* (NPM), dan *New Public Service* (NPS). Keempat

paradigma tersebut tentunya memiliki ciri khas yang berbeda-beda. Pertama, *Old Public Administration* (OPA) memiliki ciri khas bahwa politik dan administrasi adalah dua hal yang jelas berbeda. Kedua, *New Public Administrations* (NPA) memiliki ciri khas bahwa administrator dalam menjalankan kerjanya tidak hanya dinilai dari segi pencapaian efektivitas, ekonomi, dan efisiensi. Namun juga harus dilihat dari nilai keadilan sosial. Ketiga, *New Public Management* (NPM) memiliki ciri khas yaitu lebih terfokus pada hasil dan capaian. Kerja birokrasi harus mempunyai tujuan yang jelas yaitu mengorientasikan pelayanannya kepada masyarakat. Keempat, *New Public Service* (NPS) memiliki ciri khas yaitu pelayanan dalam administrasi publik tidak lagi tentang pelanggan namun lebih kepada melayani masyarakat (William, 2020).

Sesuai dengan paradigma diatas, yang dapat dijadikan penilaian keberhasilan kerja para birokrat adalah dari cara mereka memberikan pelayanan publik. Saat ini, pelayanan publik menjadi suatu persoalan yang harus diperhatikan dan diselesaikan. Dalam menjalankan tugas publiknya, pemerintah harus melakukannya dengan cara yang memaksimalkan kebaikan terbesar untuk sebanyak mungkin orang. Hal ini karena mereka yang berkontribusi kepada masyarakat secara finansial dengan membayar pajak, biaya, dan pungutan lainnya berhak atas kualitas layanan tertinggi sebagai imbalan atas kontribusi mereka (Oktariyanda dan Meirinawati, 2018:26).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 memberi definisi terkait pelayanan publik sebagai kegiatan penyediaan produk, jasa, dan/atau administrasi oleh penyedia layanan publik berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk semua penduduk dan warga negara. Adanya undang-undang tersebut tentu dijadikan landasan oleh pemerintah sebagai usaha dalam meningkatkan pelayanan publik.

Pelayanan publik terdiri dari beberapa jenis. Pertama, pelayanan administratif adalah bentuk pelayanan publik dalam melayani dokumen resmi yang dibutuhkan. Contohnya seperti pengurusan KTP, kepemilikan tanah, dan lain-lain. Kedua, pelayanan barang adalah bentuk pelayanan publik dalam melayani jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat. Contohnya pemasangan jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan lain-lain. Ketiga, pelayanan regulatif adalah bentuk pelayanan publik dalam hal kebijakan, penegakan hukum, dan lain-lain. Keempat, pelayanan jasa adalah bentuk pelayanan publik dalam berbagai hal yang berbentuk jasa, contohnya dalam bidang kesehatan.

Pemberian pelayanan publik ternyata masih dinilai lemah. Padahal pemberian pelayanan publik sudah berjalan lama pada era reformasi di Indonesia yaitu kurang lebih selama 24 tahun terhitung mulai Presiden

Suharto pada tahun 1998 lengser. Kemudian tahun 2020 dan 2021 banyak keluhan dari masyarakat yang semakin meningkat karena kinerja pemerintah yang belum baik (Miftahul dan Meirinawati, 2022). Di sisi lain, pemerintah telah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik. Ada tiga komponen kunci untuk setiap upaya pelayanan publik. Untuk memulai, pertimbangkan lembaga pemerintah. Anggota komunitas adalah pengguna akhir layanan, jadi ini pertimbangan kedua. Ketiga, kami melihat umpan balik yang kami dapatkan dari penduduk setempat yang telah menggunakan layanan kami. (Mahsyar, 2011).

Pelayanan publik diselenggarakan oleh pemerintah mulai dari tingkat daerah hingga pemerintah tingkat pusat. Pemerintah bertugas menyediakan layanan, baik material maupun immaterial, kepada warga negara untuk mengatasi masalah sosial yang mendesak dan memberlakukan undang-undang. Dalam hal pelayanan publik, pemerintah memiliki tugas dan kewajiban dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan (Rochmah & Rosy, 2022). Sesuai dengan hal tersebut, maka semua pemerintah harus memberikan bantuan luar biasa kepada penduduk setempat setiap saat. Karena pelayanan publik dimaksudkan untuk bersifat universal dan tidak diskriminatif, maka tidak dapat disangkal bagi mereka yang berstatus sosial ekonomi lebih tinggi atau lebih rendah. Pegawai pemberi pelayanan diwajibkan untuk memiliki pengetahuan dan kemampuan sesuai tugas yang diemban sebagai upaya melihat kualitas dari pegawai dan instansi tersebut (Mohi dan Mahmud, 2018).

Kualitas pelayanan menjadi hal penting untuk memastikan bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat telah sesuai dengan tujuan pelayanan dan kinerja instansi dapat dirasakan kebermanfaatannya oleh masyarakat. Kualitas memiliki arti yang relatif karena kualitas berguna dalam menilai kesesuaian suatu hal dengan persyaratan ataupun spesifikasinya (Oktariyanda dan Meirinawati, 2018:37). Kualitas produk yang dipermasalahkan dianggap sangat baik jika dan hanya jika memenuhi standar atau spesifikasi, dan menjadi buruk jika sebaliknya (Isbandono dan Pawestri, 2019). Dapat disimpulkan bahwa pemberian pelayanan yang berkualitas kepada pengguna akan membantu suatu instansi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

Saat ini permintaan pelayanan dari masyarakat semakin bertambah seiring dengan jumlah penduduk, terlebih akan kualitas yang diberikan agar kesejahteraan dapat meningkat (Oktaviana dan Niswah, 2021). Pemberian pelayanan yang berkualitas harus dapat diterapkan pada setiap jenis pelayanan publik, tidak terkecuali dalam pelayanan bidang kesehatan karena itu merupakan kewajiban yang harus diselenggarakan oleh

suatu negara. Masalah kesehatan sampai saat ini masih menjadi perhatian pemerintah. Selain pendidikan dan pendapatan, kualitas sumber daya manusia juga perlu ditingkatkan melalui kesehatan. Saat ini terdapat empat kondisi peralihan masalah kesehatan yang dihadapi oleh masyarakat Indonesia. Pertama, peralihan kondisi demografi yang ditunjukkan oleh meningkatnya usia harapan hidup. Meningkatnya penduduk usia lanjut perlu diperhatikan walaupun di sisi lain juga memberi tantangan untuk dunia kesehatan dalam menurunkan kasus-kasus geriatri. Di samping itu juga belum ada penurunan masalah kesehatan mulai dari bayi hingga ibu hamil. Kedua, peralihan kondisi epidemiologi yaitu muncul dua kelompok penyakit yaitu penyakit menular dan penyakit tidak menular. Penyakit menular seperti HIV/AIDS, paru-paru basah, hepatitis, dan lain-lain. Sedangkan penyakit tidak menular yang menjadi kronis yaitu hipertensi, jantung, gagal ginjal, stroke, kanker, dan lain-lain. Penyakit tidak menular ini justru semakin meningkat dan menyerap dana kesehatan dengan jumlah yang banyak. Ketiga, peralihan kondisi gizi. Saat ini, kasus kelebihan gizi (obesitas/kegemukan) dan kasus kekurangan gizi masih tetap terjadi. Keempat, peralihan kondisi perilaku atau gaya hidup yang modern dan tidak sehat. Banyak masyarakat yang memilih makanan dengan bahan pangan instan tanpa memikirkan efek jangka panjangnya ([www.kebijakankesehatanindonesia.net](http://www.kebijakankesehatanindonesia.net)).

Kesehatan menjadi hal yang penting untuk dipertimbangkan karena alat ukur kesejahteraan masyarakat di suatu negara bergantung pada kualitas dan harapan hidup masyarakatnya. Oleh karena itu, pemerintah telah menyediakan fasilitas kesehatan yang berada di tingkat pusat hingga ke tingkat daerah. Di tingkat pusat terdapat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI) yang membidangi urusan kesehatan dan membantu Presiden di bidang kesehatan dalam menjalankan tugasnya. Di tingkat provinsi dan kabupaten/kota terdapat Dinas Kesehatan kemudian rumah sakit dan puskesmas yang berada di bawahnya.

Puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan yang berada pada tingkat pertama yang mengatur operasinya secara holistik, saling terkait, dan berjangka panjang untuk masyarakat di wilayah geografis tertentu. Ini juga berfungsi sebagai pusat pengembangan kesehatan dan keterlibatan masyarakat di bidang kesehatan. Menurut Sattarudin (2022) pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas memiliki beberapa tujuan yaitu :

- a. Menciptakan lingkungan dan masyarakat yang sehat
- b. Memberikan akses untuk pelayanan kesehatan yang berkualitas

- c. Memberikan tingkat kesehatan baik bagi individu, keluarga, maupun masyarakat
- d. Membentuk masyarakat yang memiliki perilaku sehat dan berkemampuan untuk mewujudkan gaya hidup sehat

Untuk berkembang dan bersaing, puskesmas harus mampu menyediakan kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakatnya secara berkelanjutan. Ini berarti terus meningkatkan layanan mereka untuk memenuhi permintaan pasar yang terus berubah. Sehingga nantinya pelayanan kesehatan oleh puskesmas dapat menciptakan kepuasan oleh masyarakat dan menghindari adanya penilaian negatif dari masyarakat selaku pengguna jasa. Agar mudah dijangkau oleh masyarakat pemerintah telah menyediakan puskesmas di setiap kecamatan. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kesehatan Kota Mojokerto yang merupakan bagian dari Puskesmas Gedongan bertugas mengkoordinir upaya peningkatan kesehatan di kawasan niaga.

Dari beberapa masalah kesehatan yang terjadi di Indonesia, Penyakit Tidak Menular (PTM) terus mengalami peningkatan Sejak tahun 2010. Pola gerak, pola asuh, dan pola makan seperti rendah serat, tinggi gula, tinggi lemak, tinggi kalori juga diikuti dengan gaya hidup sedentary lifestyle apalagi di masa pandemi ini. Selain itu juga diikuti oleh pemilihan makanan siap saji atau junk food. Kurangnya aktivitas secara fisik, stress, dan kurangnya istirahat juga bisa menjadi penyebab munculnya penyakit seperti obesitas, kanker, diabetes militus, hipertensi, jantung, dan hiperkolesterol di kalangan masyarakat Indonesia.

Dalam dua dasawarsa terakhir ini, penyebab utama masalah kesehatan paling banyak disebabkan oleh Penyakit Tidak Menular (PTM). Empat penyakit tidak menular tertinggi yaitu jantung, gagal ginjal, kanker, dan stroke. Tahun 1990-2017 penyebab kematian telah berubah yaitu karena stroke dan diabetes militus berdasarkan riset *Burden of Diseases* pada tahun 2018.. Riset ini menjadi bukti kuat bahwa Penyakit Tidak Menular (PTM) yang sebagian besar dialami oleh masyarakat pada usia produktif akan terus mengalami peningkatan.

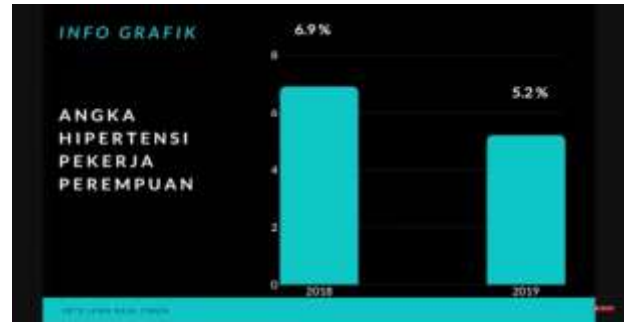
Dengan adanya beberapa masalah kesehatan yang ada, pemerintah selain menyediakan fasilitas kesehatan juga menyediakan beberapa program kesehatan yang sesuai dengan masalah kesehatan. Dengan adanya masalah kesehatan seperti meningkatnya penyakit tidak menular, Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto memiliki program kesehatan yaitu Pemeriksaan Terpadu Pekerja Wanita dengan Pemeriksaan Risiko Penyakit Tidak Menular atau disingkat dengan Pete Jawa Rasa Timun. Pekerja merupakan aset bangsa juga memiliki peran dalam membangun keluarga yang sehat dan sejahtera.

Keluarga adalah unsur terkecil kehidupan bermasyarakat yang terdiri dari suami, istri, dan anak. Keluarga yang sehat dapat membentuk bangsa yang sehat pula. Saat ini pekerja juga banyak yang hadir dari kalangan wanita. Wanita memiliki peran penting untuk membentuk dan membangun keluarga yang sehat. Jika mampu menciptakan lingkungan keluarga yang sehat maka akan terbentuk generasi yang sehat pula untuk bangsa walaupun di sisi lain wanita juga memiliki berbagai peran (baik sebagai ibu ataupun istri).

Program Pete Jawa Rasa Timun merupakan salah satu inovasi pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto sejak tahun 2017. Program ini hadir karena melihat adanya beberapa masalah kesehatan khususnya bagi pekerja wanita. Wanita memiliki dua peran yaitu sebagai ibu dan istri. Wanita juga memiliki risiko gangguan kesehatan seperti rendahnya pemberian ASI eksklusif kepada anak, permasalahan gizi yang dapat menyebabkan anemia dan obesitas, dan lain-lain. Sesuai penjelasan sebelumnya, bahwa risiko penyakit tidak menular menjadi fokus dalam bidang kesehatan karena hingga saat ini terus mengalami peningkatan. Tujuan dari adanya Program Pete Jawa Rasa Timun adalah meningkatkan angka kesehatan dan produktifitas kerja pada pekerja wanita.

Data angka kesakitan pada pekerja perempuan di Pos UKK (Pos Upaya Kesehatan Kerja) yang di bentuk Puskesmas Gedongan pada tahun 2016 adalah 25,1% , angka anemia pada pekerja wanita 11,1%, belum tersedianya ruang laktasi di bidang usaha sebagai bentuk dukungan ASI eksklusif , 85,2% pekerja belum pernah di lakukan pemeriksaan rutin kesehatan serta masih ada 2 kejadian kecelakaan kerja pada periode 2015 – 2017.

Dengan adanya Program Pete Jawa Rasa Timun diharapkan dapat membantu mengurangi besarnya penyakit tidak menular terutama pada pekerja wanita. Karena dengan program ini akan dilakukan pemeriksaan secara rutin sebagai upaya preventif agar jika sudah terdeteksi ada keluhan maka bisa cepat ditindaklanjuti. Melalui program ini akan dilakukan beberapa kegiatan yang meliputi penyediaan ruang laktasi di tempat kerja, penyuluhan kesehatan reproduksi, perbaikan status gizi pekerja, screening penyakit tidak menular, pengurangan kecelakaan kerja, dan meningkatkan kesehatan di lingkungan kerja. Setelah berjalan selama 3 tahun didapatkan hasil penurunan angka anemia, penurunan angka hipertensi, dukungan terhadap ASI eksklusif dan terpenuhinya prosedur K3 di lingkungan kerja. Berikut ini telah disajikan gambar mengenai grafik angka hipertensi dan angka anemia pada pekerja perempuan.



**Gambar 1.1 Angka Hipertensi Pekerja Perempuan**  
(Sumber : Puskesmas Gedongan, 2019)

Berdasarkan pada gambar 1.1 pada tahun 2018 angka hipertensi pekerja perempuan di Kota Mojokerto berada pada angka 6,9% dan mengalami penurunan pada tahun 2019 sebesar 5,2%.



**Gambar 1.2 Angka Anemia Pekerja Perempuan**  
(Sumber : Puskesmas Gedongan, 2019)

Berdasarkan pada gambar 1.2 pada tahun 2018 angka anemia pekerja perempuan di Kota Mojokerto berada pada angka 11,7% dan mengalami penurunan pada tahun 2019 sebesar 5,8%. Selain itu, pihak Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto setiap tiga bulan sekali akan melakukan proses monitoring dan evaluasi terkait pelayanan. Jika dalam proses pemeriksaan maupun monitoring terdapat pekerja wanita yang mengalami gangguan kesehatan, maka pihak Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto akan mengeluarkan rekomendasi medis sebagai upaya penanganan kesehatan.

Dengan adanya Program Pete Jawa Rasa Timun ini diharapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) capaiannya dapat meningkat terutama di bidang kesehatan, meningkatkan produktivitas para pekerja wanita, dan mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas dengan meningkatkan akses dan kualitas kesehatan. Pada Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) yang diselenggarakan Tahun 2020, Program Pete Jawa Rasa Timun yang digagas oleh Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto berhasil masuk dalam Top 45.

Program ini sebagai bentuk upaya dari pemerintah dalam menghadapi permasalahan kesehatan di Indonesia. Oleh sebab itu, Program Pete Jawa Rasa Timun ini perlu

untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya agar semakin banyak masyarakat yang merasa puas. Jika hal tersebut terjadi, maka angka penyakit tidak menular dan kesakitan para pekerja wanita dapat menurun. Namun terdapat beberapa masalah dalam praktek pelayanan jasa kesehatan pada Program Pete Jawa Rasa Timun ini. Terkait hal tersebut, berikut wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pasien Program Pete Jawa Rasa Timun :

“Untuk alat-alat kesehatan seperti tensi darah, timbangan, dan kotak P3K itu masih kurang. Jadi pemeriksaannya lama.” (wawancara dilakukan tanggal 10 September 2022, pukul 09.31 WIB).

Selain kendala dalam alat kesehatan, juga ditemui kendala dalam sikap pegawai yang kurang kompeten dalam menjalankan tugasnya sehingga ada beberapa pasien yang mengeluh akan pelayanan kesehatan yang diberikan. Berikut wawancara yang dilakukan oleh peneliti :

“Pegawainya kurang ramah terus ada yang agak kurang paham karena pegawainya sering digonta-ganti.” (wawancara dilakukan tanggal 10 September 2022, pukul 10.05 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kedua responden tersebut, terlihat jelas bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto masih perlu ditingkatkan, khususnya pada Program Pete Jawa Rasa Timun. Inisiatif kurang lebih telah berjalan selama lima dari tahun 2017 hingga 2022. Sangat penting bagi Puskesmas Gedongan di Kota Mojokerto untuk lebih fokus pada pelayanan yang ditawarkan kepada penduduk setempat. Jika pelayanannya masih di bawah standar, masyarakat akan merasa tidak puas, sehingga tidak mungkin mencapai tujuan program.

Perawatan kesehatan yang baik juga akan menghasilkan evaluasi masyarakat yang positif. Tingkat kepuasan masyarakat harus diukur untuk menentukan ruang lingkup evaluasi pelayanan kesehatan khususnya pada Program Jawa Pete Rasa Mentimun di Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang "Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik". secara umum menjadi acuan dalam mengukur kepuasan masyarakat. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima merupakan salah satu cara untuk menciptakan tata kelola perusahaan yang baik (Permenpan RB, 2014). Berdasarkan kebutuhan dan harapan mereka sendiri, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan indikator kuantitatif dan kualitatif yang menilai seberapa puas warga terhadap pelayanan yang mereka terima dari pemerintah.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu "Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Program Pete Jawa Rasa Timun di Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto?".

## METODE

Berdasarkan judul dan permasalahan, jenis penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode ini digunakan untuk mengukur adanya hubungan atau pengaruh diantara dua variabel atau lebih yang hasil datanya berupa angka-angka. Penelitian ini terdiri dari variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan variabel terikat yaitu tingkat kepuasan masyarakat.

Lokasi penelitian berada di Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto yang beralamatkan di Jalan Sawunggaling, Mergelo, Balongsari, Kecamatan Magersari, Kota Mojokerto. Lokasi tersebut dipilih peneliti karena Program Pete Jawa Rasa Timun merupakan inovasi yang dibuat oleh Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto.

Menurut Sugiyono (2011:11) populasi merupakan wilayah yang didalamnya terdapat subjek/objek yang berkarakteristik kemudian akan ditarik kesimpulannya oleh peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pekerja wanita yang melakukan pemeriksaan dari bulan Januari hingga bulan Oktober Tahun 2022 yang berjumlah 203 orang.

Menurut Sugiyono (2011:16) sampel merupakan sebagian jumlah dan karakteristik dari populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *incidental sampling* yang artinya siapapun yang bertemu secara tiba-tiba atau kebetulan dengan peneliti dan dianggap cocok atau memenuhi kriteria penelitian yang nantinya dijadikan sumber data maka dapat digunakan sebagai sampel. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kesalahan pengambilan sampel yang ditolelir (e=0,1)

Sehingga dengan menggunakan rumus slovin dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{203}{1+203(0,1)^2} = 67$$

Dari perhitungan tersebut diperoleh sebanyak 67 sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian.

Penelitian ini terdiri dari satu variabel bebas yaitu kualitas pelayanan. Menurut Sugiyono (2015:39) variabel bebas merupakan variabel yang memberikan pengaruh kepada variabel terikat. Dari pengertian tersebut, maka diperlukan suatu indikator yang cocok untuk mengukur variabel kualitas pelayanan yaitu menurut Teori Zeithaml dalam Pasolong (2016:135) yang terdiri dari:

1. *Tangibles*/Bukti Fisik adalah kualitas pelayanan dalam hal fasilitas fisik, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, dan fasilitas lain yang disediakan. Terdapat empat item pernyataan yang dapat digunakan untuk indikator ini, yaitu :
  - a. Memiliki fasilitas yang cukup, bersih, aman, dan nyaman
  - b. Kondisi fasilitas yang terjaga
  - c. Teknologi yang digunakan baik
  - d. Pegawai berpenampilan bersih dan rapi
2. *Responsiveness*/Ketanggapan adalah kemampuan untuk memberikan bantuan dan layanan dengan cepat dan benar sesuai tuntutan masyarakat. Terdapat empat item pernyataan yang dapat digunakan untuk indikator ini, yaitu:
  - a. Pegawai cepat dalam melayani
  - b. Pegawai membantu kesulitan
  - c. Informasi tentang pelayanan jelas
  - d. Pegawai memberikan solusi atas masalah yang dihadapi
3. *Reliability*/Kehandalan adalah pegawai dapat diandalkan kemampuannya saat memberikan layanan. Terdapat tiga item pernyataan yang dapat digunakan untuk indikator ini, yaitu:
  - a. Pelayanan telah sesuai dengan prosedur
  - b. Pegawai cekatan menangani keluhan
  - c. Pegawai cekatan menangani kebutuhan
4. *Assurance*/Jaminan adalah kapasitas, keramahan, dan kesopan pegawai untuk memastikan kepercayaan publik. terdapat empat item pernyataan yang dapat digunakan untuk indikator ini, yaitu:
  - a. Pegawai memiliki wawasan dan pengetahuan luas
  - b. Kerahasiaan data pasien dijaga
  - c. Pegawai bertanggung jawab jika terjadi kesalahan
  - d. Pegawai dapat dipercaya saat melayani
5. *Empathy*/Empati adalah sikap pegawai yang tegas namun berbelas kasih kepada masyarakat. Terdapat empat item pernyataan yang dapat digunakan untuk indikator ini, yaitu:
  - a. Pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan
  - b. Pegawai melakukan pelayanan secara personal

- c. Pegawai serius saat melayani
- d. Pegawai melayani tanpa memandang status sosial

Menurut Nanang Martono (2015:360) variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikat yaitu tingkat kepuasan masyarakat yang akan diukur berdasarkan Permenpan RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari sembilan indikator, yaitu:

1. Persyaratan adalah kriteria yang harus dilengkapi baik administratif maupun teknis untuk menggunakan layanan tertentu
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah proses layanan standar termasuk keluhan
3. Waktu penyelesaian adalah jumlah waktu yang dibutuhkan untuk tiap jenis layanan dalam menyelesaikan semua prosedur layanan
4. Biaya/tarif adalah biaya yang disepakati oleh penyelenggara dan masyarakat yang dibayarkan oleh penerima pelayanan
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah adanya konsistensi antara hasil yang disampaikan dengan hasil yang diterima sesuai persyaratan yang ditetapkan
6. Kompetensi pelaksana adalah tuntutan pengetahuan, kemampuan, keterampilan, dan pengalaman yang harus dimiliki oleh pelaksana
7. Perilaku pelaksana adalah sikap dan perilaku saat memberikan pelayanan
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah prosedur penyelesaian pengaduan dan tindakan selanjutnya
9. Sarana dan prasarana adalah segala alat yang berguna dalam proses pelayanan untuk mencapai tujuan

Dalam penelitian kuantitatif dibutuhkan instrumen penelitian sebagai alat untuk mengumpulkan data atau informasi penelitian (Sanjaya, 2011). Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang dilengkapi dengan skala likert yang memiliki rentang nilai dari negatif ke positif. Skor untuk kuesioner berdasarkan skala likert dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Skor Item Pernyataan Kuesioner**

No	Pilihan Jawaban	Singkatan	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Ragu-Ragu	RR	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Terdapat dua macam kuesioner yang akan disebar peneliti, yaitu kuesioner kualitas pelayanan dan kuesioner tingkat kepuasan masyarakat. Instrumen penelitian yang akan disebar kepada 67 responden akan diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 25. Uji validitas menggunakan *product moment* dengan tujuan untuk mengetahui bahwa semua item pernyataan terbukti kebenarannya. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan *cornbach alpha* bertujuan untuk mengetahui kekonsistenan seluruh item pernyataan apabila digunakan berkali-kali.

Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi atau pengamatan langsung pada tempat penelitian, kuesioner, wawancara dengan responden namun tidak terstruktur, dan dokumentasi berupa foto. Data yang telah terkumpul akan diolah dengan beberapa tahap yaitu:

1. Perhitungan skor item kuesioner

Lima kategori sesuai skala likert dalam kuesioner akan dihitung sesuai dengan kelompok kategori masing-masing yang kemudian akan dimasukkan dalam tabel frekuensi. Berdasarkan penggunaan kolektif responden dari rumus berikut, perhitungan ini dibuat:

$$P = f / N \times 100\%$$

Keterangan :

P = presentase hasil jawaban responden

f = jumlah jawaban responden

N = skor maksimal

2. Pembuatan kelas interval

Tingkat nilai variabel yang diukur ditentukan dengan menggunakan interval kelas. Interval kelas disediakan sebagai persentase dalam penelitian ini. Tabel kriteria interpretasi skor interval kelas studi disajikan di bawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Kriteria Interpretasi Skor**

Kelas	Kriteria Interpretasi Skor	Kategori
1	81% - 100%	Sangat Baik
2	61% - 80%	Baik
3	41% - 60%	Cukup Baik
4	21% - 40%	Tidak Baik
5	0% - 20%	Sangat Tidak Baik

3. Perhitungan skor jawaban responden

Rumus yang digunakan oleh peneliti dalam menghitung skor jawaban dari responden yaitu :

$$\frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

4. Pentabulasian data

Pembuatan table dengan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang diperlukan dikenal dengan istilah tabulasi data. Kegiatan yang melibatkan tabulasi data harus dilakukan dengan hati-hati untuk mencegah kesalahan. Pada titik ini, peneliti akan memasukkan data yang telah diolah dan dikodekan ke dalam tabel.

Hipotesis adalah solusi sementara untuk masalah yang sedang diselidiki, dan pada akhirnya akan terbukti akurat. Peneliti merefleksikan landasan teoritis yang digunakan sebagai argumentasi terhadap rumusan masalah, yang berujung pada pembentukan hipotesis sebagai konsekuensi dari pertimbangan mereka. Hipotesis asosiatif digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah

Ha :  $\rho \neq 0$  "Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Program Pete Jawa Rasa Timun di Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto".

H0 :  $\rho = 0$  "Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Program Pete Jawa Rasa Timun di Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto".

Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis di atas terdiri dari:

1. Uji Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui apakah ada korelasi atau hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat. Koefisien korelasi *product moment* adalah salah satu yang digunakan dalam penelitian ini untuk menetapkan hubungan antara dua variabel berdasarkan interval atau rasio. (Sugiyono, 2007)



## 2. Uji Koefisien Determinan

Uji koefisien determinan merupakan pengujian yang digunakan untuk mengetahui besarnya hubungan antara variabel X (tingkat kepuasan masyarakat) dengan variabel Y (kualitas pelayanan publik)

## 3. Regresi Linear Sederhana

Teknik ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan publik terhadap variabel tingkat kepuasan masyarakat. Dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 25, regresi linier sederhana akan diteliti dalam penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

#### 1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 1.3

#### Hasil Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Skor Per Item (%)	Kategori Per Item	Skor Indikator (%)	Kategori Indikator
X1.1	85,07	Sangat Baik	Indikator <i>Tangibles/</i> Bukti Fisik 84,62	Sangat Baik
X1.2	83,28	Sangat Baik		
X1.3	84,77	Sangat Baik		
X1.4	85,37	Sangat Baik		
X2.1	58,50	Cukup Baik	Indikator <i>Responsiveness/</i> Ketanggapan 77,23	Baik
X2.2	83,58	Sangat Baik		
X2.3	83,58	Sangat Baik		
X2.4	83,28	Sangat Baik		
X3.1	82,98	Sangat Baik	Indikator <i>Reliability/</i> Kehandalan 83,28	Sangat Baik
X3.2	83,58	Sangat Baik		
X3.3	83,28	Sangat Baik		
X4.1	81,79	Sangat Baik	Indikator <i>Assurance/</i> Jaminan 84,02	Sangat Baik
X4.2	84,47	Sangat Baik		
X4.3	85,07	Sangat Baik		
X4.4	84,77	Sangat Baik		
X5.1	66,26	Sangat Baik	Indikator <i>Empathy/</i> Empati 80,74	Sangat Baik
X5.2	85,37	Sangat Baik		
X5.3	84,77	Sangat Baik		
X5.4	86,56	Sangat Baik		
Total Variabel Kualitas Pelayanan (X)			81,92%	Sangat Baik

(Sumber: Data primer diolah peneliti, 2023)

Berdasarkan tabel 1.1 kualitas pelayanan memiliki nilai sebesar 81,92% yang tergolong sangat baik. Dari kelima indikator tersebut, indikator *responsiveness/ketanggapan* memiliki skor yang paling rendah yaitu sebesar 77,23% yang tergolong baik. Hal ini disebabkan karena pemberian pelayanan yang lama. Hasil wawancara peneliti dengan Nur Laili pada 21 Januari 2023 yaitu :



“Pelayanannya lama itu karena alat kesehatannya yang belum begitu banyak. Terus juga pegawai yang bertugas dalam program ini belum begitu banyak”

Kemudian, indikator empathy/empati juga mendapat skor terendah kedua yaitu sebesar 80,74% yang tergolong baik. Hal ini disebabkan karena pegawai pada Program Pete Jawa Rasa Timun dalam memberikan pelayanan kurang bersikap ramah dan sopan. Hasil wawancara peneliti dengan Anggita Oktaviana pada 21 Januari 2023 yaitu:

“Petugasnya kadang kurang ramah dan sopan. Mungkin karena kecapekan banyak pasien yang harus dilayani jadi semangat kerjanya menurun. Kalau sudah seperti itu cara ngomongnya saja sudah ketus”

Indikator tangibles/bukti fisik mendapat skor sebesar 84,62% yang tergolong sangat baik. Hal ini dikarenakan fasilitas yang nyaman, aman, dan bersih pada Program Pete Jawa Rasa Timun di Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



**Gambar 1.3 Fasilitas Puskesmas Gedongan**

(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Indikator reliability/kehandalan mendapatkan skor 83,28% yang tergolong sangat baik. Hal ini dikarenakan pegawai Program Pete Jawa Rasa Timun di Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto memiliki wawasan dan pengetahuan yang luas serta cekatan dalam menangani keluhan pekerja wanita yang melakukan pemeriksaan.

Indikator assurance/jaminan mendapatkan skor 84,02% yang tergolong sangat baik. Hal ini dikarenakan pekerja wanita yang melakukan pemeriksaan mendapatkan jaminan bahwa data-data yang mereka berikan akan dirahasiakan oleh pegawai yang bertugas.

## 2. Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)

**Tabel 1.4**  
**Hasil Deskriptif Variabel**  
**Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)**

No	Skor Per Item (%)	Kategori Per Item	Total Variabel Y (%)	Kategori Variabel Y
Y1	82,68	Sangat Baik	Tingkat Kepuasan Masyarakat 77,52	Baik
Y2	84,77	Sangat Baik		
Y3	58,50	Cukup Baik		
Y4	81,79	Sangat Baik		
Y5	83,28	Sangat Baik		
Y6	83,88	Sangat Baik		
Y7	66,26	Baik		
Y8	66,26	Baik		
Y9	83,58	Sangat Baik		
Y10	84,17	Sangat Baik		

(Sumber: Data primer diolah peneliti, 2023)

Berdasarkan tabel 1.2 tingkat kepuasan masyarakat pada kualitas Program Pete Jawa Rasa Timun di Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto tergolong baik dengan nilai sebesar 77,52%. Kepuasan masyarakat ini dilihat pada syarat pelayanan yang diberikan sesuai dengan pelayanan yang diminta, masyarakat diberi kemudahan dalam pelayanan sesuai prosedur, tarif yang dikenakan dalam pelayanan tergolong wajar, produk pelayanan telah sesuai dengan standar pelayanan dan hasil yang diberikan, petugas pelayanan kompeten, sarana prasarana yang baik, serta penanganan pengaduan pengguna layanan yang telah sesuai.

Walaupun ada beberapa hal yang membuat masyarakat kurang puas dengan kualitas pelayanan pada Program Pete Jawa Rasa Timun di Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto. Hal tersebut terdiri dari waktu pemberian pelayanan yang lama, dan sikap pegawai yang kurang ramah dan sopan. Dilihat pada besaran nilai tingkat kepuasan masyarakat, maka Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto perlu memperhatikan hal-hal yang membuat kepuasan masyarakat rendah. Karena kepuasan masyarakat menjadi hal penting dalam keberlangsungan Program Pete Jawa Rasa Timun ini.

### B. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah koefisien korelasi *product moment*.

Berikut hasil uji koefisien korelasi *product moment* aplikasi SPSS versi 25:

**Tabel 1.5**  
**Koefisien Korelasi *Product Moment***

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.862 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	67	67
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	.862 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	67	67

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(Sumber: Data primer diolah peneliti, 2023)

Berdasarkan pada tabel 1.3 di atas, terdapat korelasi positif antara kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y) yang didukung nilai signifikansi 0,000 atau <0,005. Koefisien korelasi antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 0,862. Untuk menjelaskan koefisien korelasi tersebut, disajikan tabel berikut:

**Tabel 1.6**  
**Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

(Sumber : Sugiyono, 2010 : 214)

Koefisien korelasi antara kualitas pelayanan (X) dengan tingkat kepuasan masyarakat (Y) sangat kuat, yang ditunjukkan dengan nilai koefisien sebesar 0,862 yang berada pada interval koefisien 0,80-1.000 yang tergolong tingkat hubungan sangat kuat. Perbandingan ini mengungkapkan bahwa rhitung 0,862 lebih besar dari rtabel dengan tingkat kesalahan 5% (0,05), atau 0,244. Oleh karena itu, jika rhitung > rtabel, maka Ho ditolak dan Ha disetujui yang berarti bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan masyarakat (Y) pada Program Pete Jawa Rasa Timun di Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto.

**C. Uji Koefisien Determinan**

Untuk mengetahui besarnya hubungan antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan masyarakat (Y) maka akan dihitung koefisien yang dinyatakan. Berikut ini merupakan hasil pengolahan data Model Summary dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25 :

**Tabel 1.7**  
**Koefisien Determinan**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.862 <sup>a</sup>	.743	.739	1,692

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

(Sumber: Data primer diolah peneliti, 2023)

Berdasarkan tabel 1.4 sebelumnya, koefisien korelasi *product moment* adalah 0,862, sedangkan Rsquare, koefisien determinan bernilai 0,743. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 74,3% terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Program Pete Jawa Rasa Timun di Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto. Sedangkan terdapat faktor lain yang mempengaruhi sebesar 25,7% namun tidak diteliti oleh peneliti

**D. Regresi Linear Sederhana**

Untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel derajat kepuasan masyarakat (Y), dapat digunakan perhitungan regresi linier dasar berikut ini.

$$Y^1 = a + b X$$

Keterangan :

- Y1 : Nilai yang diprediksikan
- a : Konstan atau bila mana harga X= 0
- b : Koefisien regresi
- Y : Nilai variabel independen

Berdasarkan hasil pengolahan data analisis regresi linear sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25, maka diperoleh nilai a dan b sebagai berikut :

**Tabel 1.8**  
**Regresi Linear Sederhana**

Model	Coefficients				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t		
	B	Std. Error				
1	(Constant)	10,548	2,009		5,099	.000
	Kualitas Pelayanan	.362	.036	.862	13,707	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

(Sumber: Data primer diolah peneliti, 2023)

Berdasarkan tabel 4.42 nilai a = 10,548 dan b = 0,362. Kemudian disusunlah persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y^1 = a + bX$$

$$Y^1 = 10,548 + 0,362X$$

Keterangan :

- Y : Tingkat Kepuasan Masyarakat
- X : Kualitas Pelayanan

- a : Konstanta sebesar 10,548. Artinya jika kualitas pelayanan pada Program Pete Jawa Rasa Timun di Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto (X) nilainya 0, maka nilai untuk tingkat kepuasan masyarakat (Y) adalah positif sebesar 0,362
- b : Koefisien regresi sebesar 0,362. Artinya jika kualitas pelayanan pada Program Pete Jawa Rasa Timun di Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto mengalami kenaikan 1, maka tingkat kepuasan masyarakat mengalami peningkatan sebesar 0,362

Diketahui hasil perhitungan dari kualitas pelayanan sebesar 81,92%, maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$\begin{aligned} Y &= a + bX \\ &= 10,548 + 0,362 (81,92) \\ &= 10,548 + 29,655 \\ &= 40,20 \end{aligned}$$

Dengan membandingkan skor dan taraf kesalahan sebesar 0,05 akan diketahui pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) pada Program Pete Jawa Rasa Timun di Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto. Nilai signifikansi ditentukan dengan Pvalue (sign) > 0,05 = Ho ditolak. Kesimpulannya jika Pvalue (sign) ≤ α maka Ha diterima. Berdasarkan pada table koefisien sebelumnya diketahui nilai sign = 0,000 yang artinya nilai P value : 0,05 = 0,000 < 0,05. Dari hasil hitung tersebut berarti bahwa Ha diterima dan Ho ditolak. Yang artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat pada Program Pete Jawa Rasa Timun di Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan jurnal ini, diantaranya yaitu:

1. Bapak Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing
2. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP dan Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP selaku dosen penguji
3. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
4. Para pihak lainnya yang telah memberikan bantuan dan semangat dalam penyelesaian penelitian ini

#### PENUTUP

##### Kesimpulan

Pada penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Program Pete Jawa Rasa Timun di Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto, Para peneliti menyimpulkan, berdasarkan pemaparan dan pembahasan bab sebelumnya, bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan secara statistik antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat pada Program Pete Jawa Rasa Timun di Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto. Adanya hubungan tersebut dibuktikan dengan analisis data koefisien korelasi *product moment* yang didapatkan hasil bahwa besarnya hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat tergolong sangat kuat dengan nilai sebesar 0,862. Kemudian, dilakukan uji koefisien determinan yang didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 74,3% terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Program Pete Jawa Rasa Timun di Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto. Sedangkan terdapat faktor lain yang menjadi penyebab namun tidak diteliti oleh peneliti yaitu sebesar 25,7%. Kualitas pelayanan pada Program Pete Jawa Rasa Timun di Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto memiliki nilai 81,92% yang tergolong sangat baik sedangkan tingkat kepuasan masyarakat memiliki nilai 77,52% yang tergolong baik

##### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti mengemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto khususnya pada Program Pete Jawa Rasa Timun maupun pihak-pihak yang lainnya. Adapun saran yang peneliti berikan antara lain :

1. Diharapkan pihak Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto meningkatkan kualitas pelayanan terkait pemberian pelayanan yang cepat. Karena berdasarkan hasil data yang didapat sebagian besar responden merasa bahwa waktu pemberian pelayanan masih tergolong lama. Hal ini dikarenakan jumlah alat kesehatan yang memadai tidak sebanding dengan jumlah pasien yang berkunjung. Oleh karena itu, perlu untuk disediakan alat kesehatan dengan jumlah yang lebih banyak untuk mempercepat waktu pemeriksaan. Adanya pemeriksaan yang lama juga tentu akan mengganggu aktivitas atau kegiatan yang akan dilakukan selanjutnya oleh pasien yang berkunjung.
2. Perlu dibuat SOP terkait batas waktu pemberian pelayanan dan sikap pemberian pelayanan oleh para pegawai. Hal ini penting agar antrean

- selanjutnya tidak menunggu terlalu lama dan meningkatkan komitmen pegawai dalam pemberian pelayanan
3. Perlu untuk diadakan monitoring dan evaluasi terkait sikap para pegawai dalam memberikan pelayanan yang dinilai kurang sopan dan ramah. Untuk mendukung hal ini, maka pihak Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto bisa untuk menerapkan adanya reward bagi pegawai yang memberikan pelayanan dengan baik dan punishment bagi pegawai yang melanggar SOP. Hal ini penting dilakukan agar masyarakat merasa nyaman saat menjalani pemeriksaan kesehatan.
  4. Perlu dilakukan sosialisasi kembali terkait adanya Program Pete Jawa Rasa Timun kepada masyarakat agar semakin banyak masyarakat yang berkunjung dan menjalani pemeriksaan. Sehingga angka resiko penyakit tidak menular terus mengalami penurunan dari tahun ke tahun.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Djani, William. 2020. *Spirit Reformasi Birokrasi Publik (Menuju one stop services system)*. Sidoarjo: Zifatama Jawara.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media
- Keban. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*, Jakarta: Gava Media
- \_\_\_\_\_. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Gava Media
- Oktariyanda, T. A., & Meirinawati. 2017. *Pelayanan Publik*. Surabaya: Unesa University Press
- Pasolong Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta
- Rosenbloom David H. & Kravchuk, Robert S. 2005. *Public Administration: Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector*. New York: Mc Graw Hill
- Surjadi. 2012. *Pembangunan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika
- Akinloye Akinboade, O., Chanceline Kinfack, E., & Putuma Mokwena, M. (2012). "An Analysis of Citizen Satisfaction with Public Service Delivery in the Sedibeng District Municipality of South Africa". *International Journal of Social Economics*, 39(3), 182-199.
- Isbandono, P., & Pawestri, D. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 48. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p48-54>
- Firmansyah, C. A., & Rosy, B. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)". *Journal of Office Administration: Education and Practice*. Vol 1(2): hal. 82–93.
- Jalius, dkk. 2022. "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Terakreditasi Dasar di Kabupaten Lima Puluh Kota". Vol. 16 (02): hal. 35–47
- Mahsyar Abdul. 2011. "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik". Vol I (2): hal. 81–90
- Miftahul, & Meirinawati. (2022). Kualitas Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya. *Publika*, 10(2), 515–526.
- Mohi, Widya Kurniati, dan Irmanovika Mahmud. 2018. "Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo." *Jurnal Ilmu Administrasi*. Vol 6 (2): hal. 102
- Natalia Angga. 2022. "Paradigma Good Governance dalam Administrasi Publik Memfasilitasi Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan". *Jurnal Tapis*. Vol. 17 (1): hal. 25-39
- Oktaviana, G. B., & Niswah, F. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Corner Di ITC (International Trade Centre) Kota Surabaya. *Publika*, 9(2), 69–82. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n2.p69-82>
- Puspitasari, N. L. P., & Bendesa, I. K. G. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung". *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, hal 1–114.
- Ristiani, I. Y. 2020. "Manajemen Pelayanan Publik pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat". *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. 10 (2): hal. 165–178.
- Rizq, S., Djamaludin, M. D., & Nurhadryani, Y. (2018). Analysis of Service Quality Satisfaction of E-Ktp Service At Public Administration and Civil Registration Office of Bogor District. *Journal of Consumer Sciences*, Vol. 3(2): hal. 55
- Rondinelli, Denis A., 2007. "Governments Serving People: The Changing Roles of Public Administration in Democratic Governance". Paper presented in Public Administration and Democratic Governance: Government serving Citizens, 7th Global Forum on Reinventing Government: Building Trust in Government, 26-29 June 2007, Vienna. Austria.
- Saifudin, Widagdo, S., & H, Agustin. (2021). "The Effect of Service Quality on Community Satisfaction at the Department of Population and Civil Registration (Dispendukcapil) Banyuwangi City".

*Journal of Administration, Business and Managemen.* Vol 3: hal. 14–29.

Sattarudin, M. (2022). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pembina Kecamatan Sebrang Ulu I Kota Palembang". *Jurnal Saintifik*. Vol 20 (2): hal. 71–78.

Simangunsong, R. E., & Rahayu, S. (2021). "Analysis of Community Satisfaction on Service Quality During the Covid 19 Pandemic at the Puskesmas Bintaro Village". *United International Journal for Research & Technology*, Vol 02(08): hal. 57–63.

Sugiyono. 2010. "Teknik Analisis Data Suatu Penelitian." *Journal of Chemical Information and Modeling*. Vol 01 (1): hal. 1689–1699

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Jakarta.kemenkumham.go.id. 4 Februari 2015. Mengukur Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Publik. Diakses pada 2 Desember 2022, dari <https://jakarta.kemenkumham.go.id/download/karya-ilmiah/pelayanan-publik/71-mengukur-kepuasan-masyarakat-dan-kualitas-pelayanan-publik/file>

Sehatnegeriku.kemkes.go.id. 07 Februari 2018. Pekerja Perempuan Harus Sehat untuk Sehatkan Keluarga. Diakses pada 20 September 2022, dari <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/umum/20180207/1924786/kemenkes-pekerja-perempuan-harus-sehat-sehatkan-keluarga/>

Kesmas.kemkes.go.id. 15 Maret 2022. Masalah dan Tantangan Kesehatan Indonesia Saat Ini. Diakses pada 20 September 2022, dari <https://kesmas.kemkes.go.id/konten/133/0/masalah-dan-tantangan-kesehatan-indonesia-saat-ini>

