

PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN KEDEKATAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUSKESMAS KECAMATAN MOYO HILIR

Rosyidah Rachman^{1*}, Indri Ariyani²

¹²Universitas Samawa, Sumbawa Besar, Indonesia

Penulis Korespondensi: rossyirachman@gmail.com

Article Info

Article History

Submitted: dd mmmm yyyy

Accepted: dd mmmm yyyy

Published: dd mmmm yyyy

Keywords

Service Quality;

Emotional Closeness;

Community Satisfaction.

Abstrak

This study aims to examine perceptions of service quality and emotional closeness on community satisfaction at Moyo Hilir Health Centre services. The type of this study was associative study which aims to examine the effect of perceived service quality (X_1) and emotional closeness (X_2) on community satisfaction at Moyo Hilir Health Centre services (Y). products among students at Samawa University, Sumbawa Besar. The type of data used in this study was quantitative data obtained directly from research respondents using a questionnaire. The respondents in this study were 55 people who used the Moyo Hilir Health Center services in the period November 2022 who were determined using probability sampling techniques with the simple random sampling method. The data used in this study were processed with SPSS software for analysis using multiple linear regression analysis techniques, partial hypothesis testing (t test), simultaneous hypothesis testing (F test), and determinant coefficient testing (R^2). The results of this study showed that service quality (X_1) and emotional closeness (X_2) had a positive and significant effect on community satisfaction at Moyo Hilir Health Centre services (Y), both partially and simultaneously. The effect of service quality and emotional closeness on community satisfaction at Moyo Hilir Health Center services was 75.6%, while the remaining of 24.4% was effected by other factors not included in this study, such as product quality, price or costs, and ease of obtaining products or services.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan administrasi public diorientasikan untuk memecahkan masalah publik dan perwujudan dari kepentingan publik, yaitu dengan penyediaan barang/jasa kepada publik atau disebut pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi penampakan dari kinerja pemerintah dalam memberikan kesejahteraan kepada masyarakat melalui administrasi publik. Dengan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat, maka akan memberikan dampak positif berupa terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Ketika masyarakat telah merasakan pelayanan yang diperolehnya dari Negara, maka akan berdampak pada kepatuhan masyarakat terhadap peraturan pelayanan, kegairahan usaha dalam masyarakat, dan peningkatan pengembangan yang dinamis.

Salah satu upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat yaitu dengan dibangunnya instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, puskesmas harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) atau Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Keberadaan Puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau (Permenkes No. 75 Tahun 2014).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas, meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan) (Ramadhan, *et al.*, 2021).

Dalam administrasi publik, istilah pelayanan merupakan standar yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah (sektor publik) kepada masyarakat atau individu atas dasar dan berorientasi kepada kepentingan umum. Pelayanan publik pada umumnya merujuk kepada kepentingan umum. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan pelanggan, karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dan meningkatkan kepuasan dari masyarakat. Kepuasan masyarakat sendiri merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas (Kotler, 2019).

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat, yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan pelanggan terhadap kinerja dibandingkan dengan harapannya. Salah satu alat untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah melalui pelayanan yang diberikan oleh produsen.

Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Menurut Tjiptono (dalam Nuraeni, 2021), mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*).

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Pelanggan dapat menilai suatu kualitas setelah menerima jasa atau pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai bahkan melebihi yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk dan tidak memuaskan pelanggan.

Tingkat kualitas pelayanan tidak hanya dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi juga harus dipandang dari sudut pandangan penilaian pelanggan. Hal itu dikarenakan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah hasil penelitian pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal. Kualitas pelayanan dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses,

lingkungan, dan manusia.

Dengan kata lain, adanya kualitas pelayanan yang baik pada perusahaan, maka akan tercipta kepuasan dalam pelanggan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016), kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para konsumen untuk menjalin ikatan relasi menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen maka akan meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan melalui penelitian yang dilakukan oleh Ronasih dan Widhiastuti (2021) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Selain menjaga agar kualitas pelayanan tetap baik, perusahaan juga perlu menjalin hubungan emosi dengan konsumennya. Hubungan emosi yang baik sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Untuk memulai suatu hubungan, salah satu pihak harus menawarkan suatu konsep menarik yang juga disukai oleh pihak lainnya. Hal ini memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Menurut Daniel Goleman (dalam Hikmah, *et al.*, 2022), menyatakan bahwa emosi merujuk pada satu perasaan dan fikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis merupakan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Emosi pada dasarnya adalah dorongan untuk bertindak. Biasanya emosi merupakan reaksi terhadap rangsangan dari luar dan dalam diri individu. Emosional merupakan suatu perasaan dari dalam diri individu dan reaksi stimulus dari luar yang mendorong seseorang untuk bertindak.

Kedekatan emosional adalah perasaan dan sikap positif masyarakat yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Menciptakan emosi dan perasaan positif sangat penting dalam membangun hubungan. Kedekatan emosional tidak tercipta secara instan, tetapi melalui proses yang panjang dan rumit serta proses yang terus menerus. Untuk itu suatu hubungan perlu dijaga kelangsungannya. Ketika ada interaksi yang dekat antara karyawan dengan konsumen, cara penyampaian jasa akan menjadi lebih penting daripada apa yang sebenarnya diberikannya.

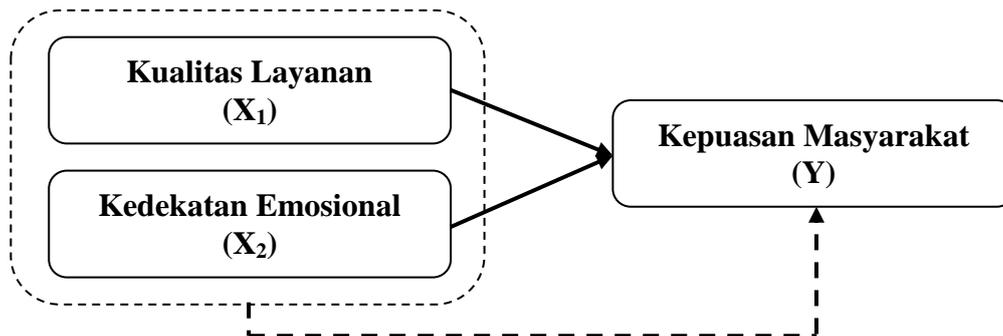
Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa semakin baik hubungan emosional yang terbentuk antara konsumen dan perusahaan, maka akan menciptakan kepuasan konsumen. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Siska, *et al.* (2023) menunjukkan bahwa kedekatan emosional mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Apabila perusahaan mampu melakukan pendekatan emosional yang baik dengan konsumen, maka perusahaan akan dapat memahami harapan dan kebutuhan konsumen sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan di Puskesmas akan tercapai apabila mereka memperoleh pelayanan sesuai yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan kedekatan emosional haruslah menjadi pilar utama dalam memperoleh kepuasan pelanggan. Pelayanan Puskesmas kepada masyarakat harus selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian asosiatif terdapat minimal dua variabel yang dihubungkan, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Pada penelitian ini akan dikaji persepsi kualitas layanan dan kedekatan emosional terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir. Hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1. Desain Penelitian

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka atau data kualitatif yang diangkakan atau *scoring* (Sugiyono, 2019). Data kuantitatif dalam penelitian berupa persepsi responden terhadap objek penelitian yang pertanyaan dalam kuesioner, persepsi responden tersebut diberikan skor menggunakan *skala likert*.

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari sumber primer. Menurut Anwar Sanusi (2017), data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penelitian langsung ke lokasi penelitian dengan cara memberikan kuesioner kepada responden penelitian yang berisi pertanyaan-pertanyaan terkait objek penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan seluruh anggota dan bagian dari subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu dan informasinya diperlukan untuk kebutuhan penelitian. Menurut Kriyantono (2021), populasi meliputi kumpulan objek riset yang mempunyai karakteristik dan kriteria tertentu sesuai dengan kebutuhan objek penelitian. Sesuai dengan pandangan tersebut, maka populasi pada penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan Puskesmas Moyo Hilir pada periode bulan November tahun 2022, yaitu berjumlah 120 orang.

Sedangkan sampel merupakan bagian yang mewakili dari sebuah populasi yang diteliti. Menurut Arikunto (2019), adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Apabila subjeknya kurang dari 100, maka jumlah keseluruhan populasi diambil menjadi sampel penelitian sehingga penelitiannya adalah penelitian populasi. Tetapi jika subjeknya lebih dari 100, bisa diambil sebagian dari jumlah populasi sebagai perwakilan. Pengambilan sampel harus dilakukan dengan cara-cara tertentu sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya, dengan istilah lain harus representatif (mewakili). Dalam penelitian ini, penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin, yaitu

formulasi untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi. *Margin of error* yang ditetapkan adalah 10% atau 0.01 (Handayani, 2020).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

- n = Jumlah sampel
- N = Jumlah populasi
- e = Tingkat kelonggaran (10%).

Berikut perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin.

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\&= \frac{120}{1 + 120 (0,1)^2} \\&= \frac{120}{1 + 120 (0,01)} \\&= \frac{120}{1 + 1,20} \\&= \frac{120}{2,20} \\&= 54,55 \text{ (dibulatkan 55)}\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, diketahui nilai n adalah sebesar 54,55 sehingga dalam peneliti ini jumlah sampel yang akan menjadi sebagai responden pada peneliti ini adalah sebanyak 55 masyarakat pengguna layanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir. Pemilihan responden dilakukan menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang *simple* (sederhana) sebab pengambilan sampel dari suatu populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2019).

Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data. Menurut Sujarweni (2020), kuesioner merupakan suatu instrumen pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada para responden untuk mereka jawab. Pengumpulan untuk data primer, peneliti menggunakan kuesioner dengan beberapa alternatif jawaban berupa *skala likert*. *Skala likert* adalah skala untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun bobot penilaian yang digunakan untuk mengukur dengan *skala likert*, yaitu 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Kurang Setuju, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju.

Teknik Analisis Data

Penelitian kuantitatif dilakukan untuk mengukur hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, menggunakan analisis data yang berbentuk angka-angka dalam menunjang hasil penelitian. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas layanan (X_1) dan kedekatan emosional (X_2), sedangkan variabel terikatnya adalah

kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir (Y). Pendekatan penelitian ini menjabarkan data melalui statistik yang hasilnya didapat dari olahan aplikasi SPSS. Analisis statistik yang digunakan meliputi analisis regresi linier berganda, uji hipotesis parsial (uji t), uji hipotesis simultan (uji F), dan uji koefisien determinan (R^2) (Ghozali, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Analisis regresi berganda dalam penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh kualitas layanan (X_1) dan kedekatan emosional (X_2) terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir (Y).

Berdasarkan hasil pengujian dengan bantuan aplikasi SPSS, diperoleh nilai koefisien regresi yang disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.817	1.052		2.678	.010
Kualitas Layanan	.253	.110	.197	2.301	.026
Kedekatan Emosional	.712	.082	.741	8.653	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Output SPSS (data primer diolah), 2024.

Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan dalam tabel diatas, maka dapat dirumuskan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 2.817 + 0.253 (X_1) + 0.712 (X_2) + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan masyarakat

a = Konstanta

β_{1-2} = Koefisien regresi variabel independen

X_1 = Kualitas layanan

X_2 = Kedekatan emosional

e = *Standard error* atau residual.

Persamaan regresi linear berganda diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai constanta (a) adalah sebesar 2.817. Nilai ini merupakan angka konstan yang berarti bahwa apabila nilai variabel kualitas layanan (X_1) dan kedekatan emosional (X_2) tidak mengalami perubahan atau bernilai konstan 0 (nol), maka nilai konsisten kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir (Y) adalah sebesar 2.817.

- b. Nilai β_1 koefisien regresi variabel kualitas layanan (X_1) adalah sebesar 0.253 dan bernilai positif yang menunjukkan hubungan yang searah. Artinya, apabila nilai kualitas layanan (X_1) mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka nilai kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir (Y) akan meningkat sebesar 0.253. Demikian pula sebaliknya, dengan asumsi nilai variabel bebas lainnya, yaitu kedekatan emosional (X_2) adalah konstan 0 (nol). Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir.
- c. Nilai β_2 koefisien regresi variabel kedekatan emosional (X_2) adalah sebesar 0.712 dan bernilai positif yang menunjukkan hubungan yang searah. Artinya, apabila nilai kedekatan emosional (X_2) mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka nilai kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir (Y) akan meningkat sebesar 0.712. Demikian pula sebaliknya, dengan asumsi nilai variabel bebas lainnya, yaitu kualitas layanan (X_1) adalah konstan 0 (nol). Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa kedekatan emosional berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir.

2. Uji Hipotesis Parsial (Uji-t)

Uji statistik t digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Pengujian menggunakan taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$). Variabel bebas dikatakan memiliki pengaruh terhadap variabel terikat secara parsial dengan kriteria nilai t_{hitung} lebih besar dari pada nilai t_{tabel} ($t_{hitung} > t_{tabel}$) serta nilai probabilitas yang dihasilkan lebih kecil dari α 0.05 ($\alpha < 0.05$).

Pada penelitian ini, uji t digunakan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh dari masing-masing variabel bebas yang terdiri atas kualitas layanan (X_1) dan kedekatan emosional (X_2) terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir (Y). Hasil pengujian hipotesis parsial (uji t) dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.817	1.052		2.678	.010
Kualitas Layanan	.253	.110	.197	2.301	.026
Kedekatan Emosional	.712	.082	.741	8.653	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Output SPSS (data primer diolah), 2024.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis parsial (uji-t) yang disajikan pada tabel diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

a. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian parsial pengaruh kualitas layanan (X_1) terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir (Y) yang disajikan dalam tabel diatas, diperoleh nilai t_{hitung} adalah sebesar 2.301 dan nilai t_{tabel} pada derajat kebebasan ($df = n - k = 55 - 3 = 52$) dan $\alpha = 5\%$ (0.05) adalah sebesar 2.007, sehingga nilai t_{hitung} lebih besar dari pada nilai t_{tabel} ($2.301 > 2.007$),

sedangkan nilai signifikan adalah sebesar 0.026 lebih kecil dari 0.05 ($0.026 < 0.05$). Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir.

b. Pengaruh Kedekatan Emosional Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian parsial pengaruh kedekatan emosional (X_2) terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir (Y) yang disajikan dalam tabel diatas, diperoleh nilai t_{hitung} adalah sebesar 8.653 dan nilai t_{tabel} pada derajat kebebasan ($df=n-k=55-3=52$) dan $\alpha = 5\%$ (0.05) adalah sebesar 2.007, sehingga nilai t_{hitung} lebih besar dari pada nilai t_{tabel} ($8.653 > 2.007$), sedangkan nilai signifikan adalah sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa kedekatan emosional secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir.

3. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2018), uji simultan atau uji F ini pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan kesimpulan pada uji F ialah jika nilai F_{hitung} lebih besar dari pada nilai F_{tabel} ($F_{hitung} > F_{tabel}$) dan nilai probabilitas yang dihasilkan lebih kecil dari α 0.05 (< 0.05), maka variable independen secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

Uji hipotesis simultan (uji F) pada penelitian ini digunakan untuk melihat apakah variabel-variabel bebas yang terdiri atas kualitas layanan (X_1) dan kedekatan emosional (X_2) secara bersama-sama (serentak) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir (Y). Hasil pengujian hipotesis simultan (uji F) menggunakan bantuan aplikasi SPSS disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 3. Hasil Pengujian Hipotesis Simultan (Uji-F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	489.545	2	244.773	83.085	.000 ^a
	Residual	150.248	53	2.946		
	Total	639.793	55			
a. Predictors: (Constant), Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan						
b. Dependent Variable: Minat Transaksi						

Sumber: Output SPSS (data primer diolah), 2024.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis simultan (uji F) yang ditunjukkan pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} adalah sebesar 83.085 dan nilai F_{tabel} pada derajat kebebasan ($df_1=k-1=3-1=2$) dan ($df_2=n-k=55-3=52$) adalah sebesar 3.18, sehingga nilai F_{hitung} lebih besar dari pada nilai F_{tabel} ($83.085 > 3.18$) dan nilai signifikan yang dihasilkan 0.000 lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan kedekatan emosional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2018), koefisien determinasi (R^2) merupakan sebuah koefisien yang menunjukkan persentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi diindikasikan dengan nilai *Adjusted R-Square*. Besarnya nilai *Adjusted R-Square* berada antara 0 -1. Jika nilai *Adjusted R-Square* semakin mendekati satu, maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, artinya variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Uji koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas yang terdiri atas kualitas layanan (X_1) dan kedekatan emosional (X_2) terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir (Y). Hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) menggunakan program SPSS disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.875 ^a	.765	.756	1.716
a. Predictors: (Constant), Kedekatan Emosional, Kualitas Layanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat				

Sumber: Output SPSS (data primer diolah), 2024.

Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan dalam tabel diatas, diketahui nilai koefisien determinasi (R^2) yang ditunjukkan oleh nilai *Adjusted R-Square* adalah sebesar 0.756. Hal ini mengandung arti bahwa pengaruh kualitas layanan dan kedekatan emosional terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir adalah sebesar 75,6%, sedangkan sisanya sebesar 24,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, seperti kualitas produk, harga atau biaya, dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa (Ma'ruf dan Mulyaningsih, 2020).

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir. Artinya, semakin baik persepsi masyarakat atas kualitas layanan yang diperoleh, maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin buruk persepsi masyarakat atas kualitas layanan yang diterima, maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.

Kepuasan merupakan respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik hasil yang diperoleh dan dirasakan. Adanya kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik pada Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir, maka masyarakat atau pasien akan merasa puas. Namun sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk sehingga tidak memuaskan masyarakat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andi Izatul Fiddah (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Pattallassang Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota memiliki tanggungjawab dalam menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, oleh karenanya, Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat.

2. Pengaruh Kedekatan Emosional Terhadap Kepuasan Masyarakat

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kedekatan emosional terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa kedekatan emosional secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir. Artinya, semakin baik hubungan emosional yang terjalin antara masyarakat dan Puskesmas, maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin buruk hubungan emosional yang terjalin antara masyarakat dan Puskesmas, maka kepuasan masyarakat akan semakin rendah.

Selain menjaga kualitas pelayanan tetap baik, Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir juga perlu menjalin hubungan emosi dengan masyarakat. Dengan adanya ikatan emosional yang terjalin dengan baik akan memungkinkan Puskesmas untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memaksimalkan pengalaman positif dari masyarakat dan memperbaiki aspek pelayanan yang tidak menyenangkan dari masyarakat.

Hasil penelitian ini selaras dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Salsabila dan Ratna Juwita (2023) yang menunjukkan bahwa faktor emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Umum Daerah Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan. Artinya, semakin baik hubungan emosional yang terbentuk antara pemberi dan pengguna layanan jasa Rumah Sakit, maka akan menciptakan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, Rumah Sakit Siti Fatimah harus mampu melakukan pendekatan emosional yang baik dengan masyarakat sehingga akan mendorong terciptanya kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir.
2. Kedekatan emosional secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir.
3. Kualitas layanan dan kedekatan emosional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir.
4. Pengaruh kualitas layanan dan kedekatan emosional terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir adalah sebesar 75,6%, sedangkan sisanya sebesar 24,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, seperti kualitas produk, harga atau biaya, dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa.

SARAN

Dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir, maka penulis ingin memberikan beberapa saran dalam mencapai hasil yang lebih baik lagi, yaitu:

1. Dalam menyampaikan layanan yang prima kepada masyarakat, para pegawai Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir harus terampil dan mempunyai pengetahuan yang memadai. Untuk itu, para pegawai hendaknya selalu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kerjanya yang salah satunya dapat diperoleh melalui berbagai pelatihan yang diadakan, baik diadakan diinternal Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir maupun oleh pihak lainnya. Dengan kompetensi kerja yang memadai, para pegawai dapat membantu, menanggapi dan menyelesaikan keluhan masyarakat sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pada masyarakat pengguna layanan.
2. Fasilitas layanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir hendaknya lebih ditingkatkan lagi, baik dari kuantitas maupun kualitasnya. Kondisi sarana dan prasarana yang ada, baik di dalam maupun di luar gedung harus tetap dijaga kebersihannya, melengkapi perlengkapan atau peralatan sesuai yang dibutuhkan masyarakat sehingga dapat memberikan rasa aman dan terjamin bagi masyarakat pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiah, A., & Asmini. (2023). Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri, Tbk Cabang Pembantu Soppeng. *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen Dan Akuntansi)*, 6(1): 1-7.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Asmini, Umar, & Zulfahmi. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Lacokkong Berkah Kabupaten Soppeng. *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen Dan Akuntansi)*, 5(2), 95-100.
- Fiddah, A.I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pattallassang Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. *Jurnal Ilmiah Ekonomektriks*, 5(1): 16-22.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IMB Statistik 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, R. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Hikmah, S.A., Ihsan, M., & Hadi, P. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Perkembangan Sosial Siswa Kelas IX A SMPN 6 Pujut. *Jurnal Penelitian Tarbawi: Pendidikan Islam dan Isu-isu Sosial*, 7(2): 42-52.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kriyantono, R. (2021). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Kuantitatif dan Kualitatif (Disertai Contoh Praktis)*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ma'ruf, Z.Z., & Mulyaningsih. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Kartu Identitas Penduduk Dan Dokumen Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Publik*, 14(1): 1-12.

- Nuraeni. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1): 94-100.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *Jurnal Administrasi Negara (JANE)*, 12(2): 58-63.
- Ronasih, M.Y., & Widhiastuti, H. (2021). Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen. *Philanthropy Journal of Psychology*, 5(1): 109-130.
- Salsabila, & Juwita, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan. *Publikasi Riset Mahasiswa Manajemen (PRMM)*, 5(1): 67-72.
- Sanusi, A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V.W. (2020). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suprianto, Fitryani, V., Rachman, R., Rahim, A., & Pamungkas, B.D. (2021). Implementation of Occupational Safety and Health Policies During the Covid-19 Pandemic. *Proceedings of the 2nd Annual Conference on Education and Social Science (ACCESS 2020)*: 208-211.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.