**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS SEGIRI SAMARINDA**

Ryan Adam Dinata

151110013509048

Jurusan Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Jl. Ir. H Juanda, No 60, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75123

**ABSTRAK**

Nama penulis adalah Ryan Adam Dinata, saat ini sedang menempuh pendidikan di Universitas 17 Agustus Samarinda pada semester 8. Pada semester 8 penulis sedang menyelesaikan skripsi yang menjandi syarat kelulusan Starata 1 (S1). Dengan judul penelitian “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakata Di Puskesmas Segiri Samarinda “ dibawah arahan dosen pembimbing 1 yaitu Ibu Dr. Hj. Futum Hubaib, S.Sos, MM dan dosen pembimbing 2 yaitu Bapak Drs. Ghufro, M.Si.

Peneliti membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Puskesmas Segiri Samarinda. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Puskesmas Segiri Samarinda.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data ini melalui kuesioner dan dilanjutkan dengan memasukan data (data entry), pemindahan data (daya entring), serta penyajian data (data output) menggunakan program spss 20. Jumlah sampel penelitian atau calon responden penelitian berjumlah 35 responden.

Berdasarkan hasil penelitian analisis korelasi product moment (Pearson) terdapat hubungan antara variabel X yaitu Kualitas Pelayanan Publik terhadap variabel Y yaitu Kepuasan Masyarakat sebesar 0,811 yang termasuk dalam kategori korelasi sangat kuat. Pada uji hipotesis menggunakan uji t-statistik diperoleh uji-t sebesar 7,957. Dikarenakan nilai uji-t =7,957 hasil ini jika dibandingkan dengan nilai pada tabel harga-harga t-kritis student ternyata lebih besar, yaitu = 7,957 ≥ 1,692 pada tingkat signifikasi 0,05 untuk n -2 (35-2=33). Sehingga diputuskan tolak dan diterima. Maka dapat di simpulkan bahwa terdapat hubungan positif dan pengaruh secara signifikasi dari variabel Kualitas Pelayanan Publik dengan variabel Kepuasan Masyarakat.

**Kata kunci : Pengaruh, Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat.**

1. **PENDAHULUAN**

Secara konseptual ada dua batasan yang perlu dikemukakan di sini, yakni istilah “organization” sebagai kata benda dan “organizing” (pengorganisasian) sebagai kata kerja, menunjukkan pada rangkaian aktivitas yang harus dilakukan secara sistematis. Organisasi merupakan wadah bagi sekelompok orang 2 sampai lebih dari 2 orang untuk mencapai tujuan bersama yang telah dibuat bersama. Dalam suatu organisasi terdapat tugas-tugas yang harus dikoordinasikan sehingga dapat mewujudkan tujuan dari organisasi yang telah dibentuk, Adanya organisasi yang dimiliki oleh pemerintah dan dimiliki oleh swasta.

Organisasi milik swasta adalah sebuah organisasi milik individu/kelompok yang dibentuk dengan tujuan utama untuk mencari keuntungan/laba. Organisasi ini bergerak diberbagai bidang dan kadangkala juga bergerak dibidang yang sama dengan organisasi bentukan pemerintah/publik.

Organisasi milik pemerintah adalah sebuah organisasi publik yang dibentuk dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat/pelayanan publik. Tujuan utama dari organisasi ini adalah untuk memberikan layanan dan bukan untuk mencari keuntungan karena organisasi ini merupakan bagian/elemen dari komitmen sebuah negara untuk memberikan layanan kepada warganya.

Organisasi Pukesmas adalah organisasi yang dimiliki oleh pemerintah. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatau wilayah kerja (Depkes, 2011). Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2009).

Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) kesehatan kabupaten / kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah. Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu , dan berkesinambungan, yang meliputi pelayanan kesehatan perorang (private goods) dan pelayanan kesehatan masyarakat (public goods). Puskesmas melakukan kegiatan-kegiatan termasuk upaya kesehatan masyarakat sebagai bentuk usaha pembangunan kesehatan. Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam satu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok. Jenis pelayan kesehatan disesuaikan dengan kemampuan Menurut Hardiyansyah (2011), pelayanan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan menjadi indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan. Menurut Parasuraman, et.al. dalam Kotler, (2013) ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu (1) Realibilitas/keandalan (realibility) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (2) Daya Tanggap (responsiveness) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, (3) Jaminan (assurance) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan (4) Empati (empathy) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan (5) Bukti fisik (tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Pelayanan publik sebagai satu fungsi utama pemerintah adalah sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuh masyarakat atas pengadaan jasa yang diperlukan masyarakat yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggar pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pleyanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima pelayanan publik

adalah perorang atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara publik sebaga upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Tjiptono (2016) dalam kontek kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan, telah dicapai konsensus bahwa harapan pelanggan memainkan peranan oenting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan. Selanjutnya menurut Adam (2015) dalam pelayanan yang konsisten akan didapati kondisi perlakuan yang sama terhadap semua konsumen baik mengenai waktu, kesempatan dan penyediaan pelayanan.

Kegiatan pelayanan publik akan terlihat baik dan buruknya di nilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dilakukan untuk pelayanan publik adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarakan latar belakang yang telah diurai diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat diPuskesmas Segiri Samarinda”.***

1. **RUMUSAN MASALAH**

Sehubung dengan penjelasan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut : ***Apakah Kualitas Pelayanan Publik Berpengaruh Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Segiri Samarinda?***

1. **METODE PENELITIAN**

**3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini termasuk kedalam kelompok penelitian kuantitatif yaitu suatu penelitian untuk mencari hubungan sebab akibat antara independen variabel dengan dependen variabel, yang kemudian dilanjutkan dengan pengujian dan pembuktian hipotesis penelitian.

**3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi yang di gunakan penulis adalah masyarakat pengguna jasa Puskesmas Segiri Samarinda, pengguna jasa di Puskesmas Segiri Samarinda dalam sehari rata-rata berjumlah 70 pasien perhari. Sample yang akan digunakan penulis untuk menjadi responden berjumlah 50% dari populasi yaitu 35 pasien di Puskesmas Segiri Samarinda.

Variabel X adalah Kualitas Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik adalah komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari presepsi tentang kualitas dengan indikator :

1. Tangible (Berwujud)
2. Reliabelity (Kehandalan)
3. Responsiviness (Ketanggapan)
4. Assurance (Jaminan)
5. Emphaty (Empati)

Variabel Y adalah Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Masyarakat adalah Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik dengan indikator :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan
9. Saran dan Prasarana
10. **Hasil dan Pembahasan**

**4.1Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

**4.1.1.Identitas Puskesmas Segiri**

Pada hari Jum’at 15 Maret 1991 puskesmas yang dibangun dengan bantuan Kimia Farma ( Persero ) ini diresmikan oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Kalimantan Timur yang saat itu adalah H. Ardan, SH. Sehingga saat itu Puskesmas Segiri menjadi puskesmas yang ke 17 dari puskesmas yang ada di Kota Samarinda.

Ditahun pertama Puskesmas Segiri di pimpin oleh Dr. Rini Retno Sukesi yang saat itu juga menjadi pimpinan Puskesmas Temindung. Jumlah petugasnya ada 1 dokter umum, 2 perawat, 1 bidan. Pelayanan yang dibuka adalah Poli umum dan KIA.

Kemudian dari tahun ke tahun jumlah petugas terus bertambah demikian juga dengan pelayanannya juga berkembang. Yang dulunya hanya 2 poli pelayanan, sekarang ini pelayanan yang dilaksanakan adalah Basic Six yaitu Promosi Kesehatan, Kesehatan Keluarga, Pengobatan Dasar, P2P termasuk Imunisasi, Gizi, Kesehatan Lingkungan dan ditambah upaya pengembangan yaitu Kesehatan Gigi, UKS, UKGMD, Kegiatan Posyandu, Program Batra, Program Perkesmas, Kesehatan Lansia, Kesehatan Olah Raga, Kesehatan Kerja, PKPR, Kesehatan Jiwa, Program Penyakit Tidak Menular, Program HIV Aids.

**4.2.Hasil Penelitian**

Dalam bab ini penulis akan menyajikan data dari masing-masing variabel yaitu varibael Independen ( Kualitas Pelayanan Publik) dan variabel Dependent ( Kepuasan Masyarakat ). Untuk kepentingan pengukuran dan pengumpulan data maka masing- masing variabel terdiri dari lima indikator Independen dan lima indikator dari sembilan indikator untuk variabel Dependent.

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden sebagaimana dijelaskan pada bab terdahulu bahwa jawaban setiap pernyataan didalam kuesioner menggunakan skala likert dengan jenjang sebagai berikut :

1. Jawaban ( Sangat Setuju ) : 5
2. Jawaban ( Setuju ) : 4
3. Jawaban ( Kurang Setuju ) : 3
4. Jawaban ( Tidak Setuju ) : 2
5. Jawaban ( Sangat Tidak Setuju ) : 1

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui instrument kuesioner untuk mendapatkan data primer dari responden, berikut ini dapat digambarkan penyajian dat dan mendeskripsikan data dalam bentuk tabel yang memuat frekuensi dan presentasi data, dan jumlah jawaban. Penyajian data dalam tabel dalam dan deksripsinya untuk memudahkan, memahami penyebaran data hasil jawaban responden. Pengolahan data yang menjadi frekuensi, persentase dan jumlah jawaban diolah dengan menggunakan program spss 20.0 for windows.

**4.2.1.Kualitas Pelayanan Publik**

Untuk mengetahui sejauh mana praktek Kualitas Pelayanan Publik berkorelasi terhadap Kepuasan Masyarakat, penulis mengajukan 5 (Lima) indikator, yaitu :

1. Tangible (Berwujud)
2. Reliabelity (Kehandalan)
3. Responsiviness (Ketanggapan)
4. Assurance (Jaminan)
5. Emphaty (Empati)
   * 1. **Kepuasan Masyarakat**

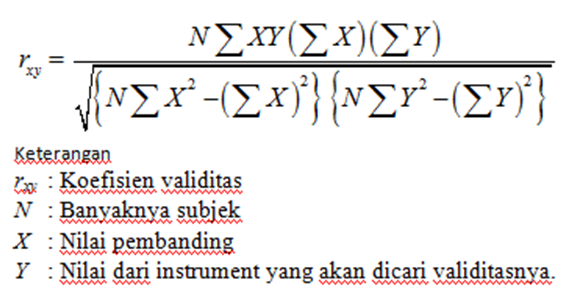
Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kunerja aktual produk setelah pemakaiannya.

Indikator-indikator kepuasan masyarakat yang diambil 5 dari 9 indikator tersebut sebagai berikut :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Perilaku Pelaksana
5. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

**4.3 Hasil Analisis Data**

Kualitas pelayanan publik adalah salah satu unsur penting dalam organisasi pemerintahan demikian pula pada Puskesmas Segiri Samarinda. Sehubung dengan data diperoleh dari penelitian ini, analisis data dilakukan dengan tujuan menjawab rumusan masalah di dalam penelitian serta menguji dan membuktikan hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini. Dengan kata lain analisis data dilakukan untuk menguji dan membuktikan ada atau tidaknya hubungan kausal antara variabel (X) kualitas pelayanan publik dengan variabel (Y) kepuasan masyarakat. Untuk kepentingan data ini maka penulis menggunakan alat analisi koefisien korelasi product moment (Pearson). seperti telah dikemukan pada bab terdahulu rumusan koefisien korelasi product moment adalah sebagai berikut :



Sumber : Riduwan, Pengantar Statistika Sosial, Alfabeta, 2009, Hal. 217

Analisis dilakukan dengan menggunakan program pirantai lunak *Statistic Product and Service Solution* (SPSS) 20 For Windows. Hasil analisis korelasi tersebut diatas disajikan berikut.

**TABEL 4.3.61**

**Hasil Analisis Korelasi Produck Moment (Pearson)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Correlations** | | | |
|  | | Kualitas Pelayanan Publik | Kepuasan Masyarakat |
| Kualitas Pelayanan Publik | Pearson Correlation | 1 | .811\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | .000 |
| N | 35 | 35 |
| Kepuasan Masyarakat | Pearson Correlation | .811\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 35 | 35 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa hubungan antara variabel bebas (kualitas pelayanan publik) dengan variabel respon (kepuasan masyarakat) adalah sebesar 0,811 yang menunjukkan bahwa korelasi berada dalam kategori “sangat kuat”. Sementara korelasi bernilai positif mengindikasikan bahwa pola hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat adalah linear (berbanding lurus). Ini berarti bahwa semakin tinggi nilai kualitas pelayanan publik maka semakin tinggi pula nilai kepuasan masyarakat, dan begitu juga sebaliknya.

**4.3.1 Uji Hipotesis**

Sementara itu untuk mengetahui besarnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya dan menguji hipotesis yang dirumuskan di dalam penelitian ini, maka digunakan alat penguji *t-student* atau sering pula disebut dengan *uji-t* yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

t =

Keterangan :s

t = Uji-t

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah pengamatan (Sampel)

Perhitungan untuk uji-t ini pun dilakukan dengan program SPSS 20.0 for windows, yaitu dengan menggunakan formulasi dari uji parsial yang hasil perhitungan disajikan sebagai berikut :

**TABEL 4.3.62**

**Hasil Uji t**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 5.537 | 13.293 |  | .417 | .680 |
| Kualitas Pelayanan Publik | .797 | .100 | .811 | 7.957 | .000 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat | | | | | | |

Sumber : Hasil Penelitian

Hipotesis (Variabel Bebas X1)

:

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan Variabel X1 (kualitas pelayanan publik) terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat)

:

Terdapat pengaruh yang signifikan Variabel X1 (kualitas pelayanan publik) terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat)

Taraf Signifikansi

Daerah Kritis

Tolak jika *P-Value* <

Keputusan

Karena *P-Value* = 0,000 < , maka diputuskan tolak

Kesimpulan

Terdapat pengaruh yang signifikan Variabel X1 (kualitas pelayanan publik) terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat)

Dari hasil tabel diatas terlihat dari hasil uji-t adalah 7,957, ini bearti dapat dikatakan bahwa = 7,957, hasil ini jika dibandingkan dengan nilai pada tabel harga-harga t-kritis student ternyata lebih besar, yaitu = 7, 957 ≥ 1,692 pada tingkat signifikasi 0,05 untuk n -2 (35-2=33). sehingga diputuskan tolak dan diterima. Dapat di simpulkan bahwa terdapat hubungan positif dan pengaruh secara signifikasi dari variabel Kualitas Pelayanan Publik dengan variabel Kepuasan Masyarakat. Dengan demikian, dapat dikatakan pula bahwa rumusan masalah di dalam penilitian ini telah terjawab dan hipotesis yang diajukan dapat terbukti kebenarannya.

**4.3.2 Pembahasan**

Setelah analisis data dilakukan maka selanjutnya adalah melakukan pembahasan hasil penelitian. Berdasarkan hasil perhitungan Korelasi Product Moment antara variabel Kualitas Pelayanan Publik dengan variabel Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Segiri Samarinda, menyatakan bahwa hipotesis yang telah diajukan dapat diterima, dengan nilai yang diperoleh 0,811 yang menunjukkan bahwa korelasi berada dalam kategori “sangat kuat”. Sementara korelasi bernilai positif mengindikasikan bahwa pola hubungan antara kualitas pelayanan hidup dengan kepuasan masyarakat adalah linear (berbanding lurus). Ini berarti bahwa semakin tinggi nilai kualitas pelayanan publik maka semakin tinggi pula nilai kepuasan masyarakat, dan begitu juga sebaliknya. Sehingga dikatakan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Segiri Samarinda.

Kemudian berdasarkan hasil perhitungan uji-t dapat nilai sebesar 7,957 ini bearti dapat dikatakan bahwa = 7,957 hasil ini jika dibandingkan dengan nilai pada tabel harga-harga kritis student ternyata lebih besar, yaitu = 7,957 ≥ 1,692 pada tingkat signifikasi 0,05 untuk n -2 (35-2=33) sehingga diputuskan tolak dan diterima. Dapat di simpulkan bahwa terdapat hubungan positif dan pengaruh secara signifikasi dari variabel Kualitas Pelayanan Publik dengan variabel Kepuasan Masyarakat. Dengan demikian, dapat dikatakan pula bahwa rumusan masalah di dalam penilitian ini telah terjawab dan hipotesis yang diajukan dapat terbukti kebenarannya.

Menurut Tony Wijaya (2011) kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu perusahaan jasa harus berfokus pada kepuasan masyarakat/konsumen. Untuk dapat mengetahui pelayanan yang diinginkan, dibutuhkan dan diharapkan oleh konsumen maka dilakukan penelitian konsumen. Hal itu agar tidak terjadi perbedaan persepsi mengenai apa yang diberikan perusahaan kepada konsumen dengan apa yang sebenarnya diinginkan dan dibutuhkan konsumen.

Menurut Sinambela (2011) secara teoritis tujuan pelayanan publik dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari : Transparansi; Akunstabilitas; Kondisional; Partisipatif; Kesamaan hak; Keseimbangan hak dan kewajiban. Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas birokrat terhadap masyarakat.

1. PENUTUP
   1. **Kesimpulan**
2. Berdasarkan hasil kuesioner dan perhitungan produck moment person tersebut, dapat dikatakan hubungan variabel bebas (kualitas pelayanan publik) dengan variabel respon (kepuasan masyarakat) mempunyai korelasi yang sangat kuat ini bearti bahwa pengaruh yang positif antara variabel Kualitas Pelayanan Publik dengan variabel Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Segiri Samarinda.
3. Berdasarkan hasil perhitungan produck moment (person) variabel bebas (kualitas pelayanan publik) dengan variabel respon (kepuasan masyarakat) menunjukan korelasi yang sangat kuat . Dari hasil uji-t menunjukan bahwa hasul uji-t lebih besar dari nilai tabel harga-harga kritis sehingga diputuskan untuk tolak dan diterima. Dapat disumpulkan bahwa terdapat hubungan positif dan pengaruh secara signifikasi dari variabel Kualitas Pelayanan Publik dengan variabel Kepuasan Masyarakat. Dengan demikian, dapat dikatakan pula bahwa rumusan masalah di dalam penelitian ini terlah terjawab dan hoptesis yang diajukan dapat terbukti kebenarannya.
   1. **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini yang di lakukan, maka dapat disampaikan beberapa saran-saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan tabel nomor 4.2.7 berjudulkan distribusi jawaban respon tentang tangible 7 diketahui bahwa untuk pernyataan nomor 7 tentang tangible (berwujud) yaitu “Alat bantu administrasi yang modern”, menunjukan bahwa mempunyai hasil jawaban tidak setuju paling banyak pada dari indikator variabel kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara terhadap pasien, penulis dapat menyimpulkan dan memberikan saran untuk meningkatkan alat bantu administrasi seperti pemanggilan pasien menggunakan mic dan sound, nomor panggilan pasien bisa ditampilkan di TV.
2. Berdasarkan tabel nomor 4.2.57 berjudulkan distribudi jawaban tentang masukan 2 diketahui bahwa untuk pernyataan nomor 2 tentang perilaku yaitu “Ada petugas yang melayani kritik dan saran dari pasien”, menunjukan bahwa mempunyai hasil jawaban sangat tidak setuju paling banyak pada dari indikator variabel kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara terhadap pasien, penulis dapat menyimpulkan dan memberikan saran untuk meningkatkan penerimaan kritik dan saran dari pasien seperti membuatkan satu counter atau tempat untuk melayani keluhan dan saran dari pasien atau biasa disebut dengan counter costomer service.
3. Kepada pemimpin atau yang memimpin suatu instansi yang menjadi objek yang di dalam penelitian ini dapat disarankan agar dikiranya dapat lebih lagi memacu pembinaan kepada seluruh pegawainya agar kinerja pelayanan mereka bisa menjadi lebih baik, maksimal dan memuaskan masyarakat, sehingga kinerja yang baik dapat menjadikan patokan untuk semangat bekerja dan dapat memberikan tingkat kepuasan yang lebih lagi kepada masyarakat.
4. Kepada para pegawai atau staff Puskesmas disarankan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya lebih semangat kerja dan meningkatkan motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan bisa fokus saat memberikan pengertian dan penjelasan kepada masyarakat saat memberikan informasi ketika ingin berobat sesuai dengan peraturan yang berlaku, sesuai dengan pedoman dan standaar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
5. Kepada para peneliti yang berminat untuk melanjutkan penelitian ini didasarkan agar lebih memperdalam unit analisisnya, baik variabel maupun indikator penelitian, sehingga dapat lebih mempertajam hasil yang sudah penulis peroleh di dalam penelitian ini.

Demikian apa yang penulis kemukakan dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran menuju perbaikan penulis sangat harapakan.

Akhirnya semoga hasil penelitian dan saran-saran ini dapat menjadi sumbangan pemikiran yang berguna bagi para pembaca maupun pihak lainnya yang memerlukan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Adam, Muhammad. 2015. Manajeen Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta.

Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : Rineka Cipta.

Dapartemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Pengertian Pukesmas. Jakarta : Depkes RI.

Dapartemen Kesehatan Republik Indonesia. 2011. Tugas Pukesmas. Jakarta : Depkes RI.

Fandy, Tjiptono. 2014. Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian. Yogyakarta : Andi Offset.

Fandy, Tjiptono. 2016. Service, Quality & Statifaction. Yogyakarta : Andi Offset.

Hadiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.

Hamidi. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Malang : Universitas Muhammadiyah Malang Press.

Harbani, Pusolong. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta.

Hardiansyah . 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gara Media.

Irianto, Agus. 2009. Statistik Konsep Dasar. Jakarta : Prenada Media Group.

Kotler, Philip. 2008. Manajemen Pemasaran Edisi 12 jilid 2. Jakarta : Indeks.

Kotler, Philips. 2011. Kepuasan Pelanggan Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta : Indeks

Moenir, HAS. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara

Moenir. 2011. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.

Nohe. 2013. Biostatistika 1. Jakarta : Halaman Moeka.

Riduwan. 2009. Pengantar Statistika Sosial. Bandung : Alfabeta

Sarwoko. 2005. Dasar-Dasar Ekonometrika. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Sembiring, R.K. 2003. Analisis Regresi Teori Dan Kasus. Bandung : ITB Press.

Sinambela, Lijan Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara.

Sinambela.Lijan Poltak*.* 2010. Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sudjana. 2002. Metode Statistika. Bandung : Tarsito.

Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta Cv.

Sunyoto. 2007. Analisis Regresi dan Korelasi Birariat. Yogyakarta : Media Pressindo.

Undang-Undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Widarjono, Agus. 2004. Ekonometrika Teori dan Aplikasi Untuk Ekonomi dan Bisnis. Jakarta : PT. Media Global.

Widianingsih, Arisanti. 2008. Analisis Regresi dan Uji Hipotesis. Yogyakarta : Media Pressindo.

Wijaya, Tony. 2011. Manajemen Kualitas Jasa, Jakarta : PTIndeks