

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENDIDIKAN DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU PETUGAS PARAMEDIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA UPTD PUSKESWAN

Basruddin^{*1}, Andi Djalante², Asniwati³

¹Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Nobel Indonesia Makassar

²Program Pascasarjana Magister manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar

³Program Pascasarjana Magister manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar

e-mail: ¹cundingbasruddin35@gmail.com, ²andidjalante1960@gmail.com,
³asniwatorachmat1@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pendidikan Dan Karakteristik Individu Petugas Paramedik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kabupaten Majene, serta variabel yang paling dominan berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kabupaten Majene. Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian dilakukan pada Kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kabupaten Majene. Waktu penelitian dilaksanakan pada Bulan April 2022. Populasi penelitian adalah masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan pada UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kabupaten Majene dengan sampel yang berjumlah 85 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Pada UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kabupaten Majene 2) Pendidikan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Pada UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kabupaten Majene 3) Karakteristik Individu berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Pada UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kabupaten Majene 4) Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepuasan Masyarakat Pada UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kabupaten Majene 5) Variabel kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Pada UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kabupaten Majene.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Pendidikan, Karakteristik Individu dan Kepuasan Masyarakat*

Abstract

This study aims to determine and analyze: The Influence of Service Quality, Education and Individual Characteristics of Paramedic Officers on Community Satisfaction at the UPTD Puskesmas, Totoli Sub-district, Majene Regency, and the most dominant variable affecting Community Satisfaction at the UPTD Puskesmas, Totoli Sub-district, Majene Regency. This research approach uses quantitative research. The research was conducted at the UPTD Puskesmas Office, Totoli Village, Majene Regency. The time of the research was carried out in April 2022. The research population was people who had received services at the UPTD Puskesmas, Totoli Village, Majene Regency with a sample of 85 respondents. The results showed that: 1) Service quality had a partial effect on Community Satisfaction at the UPTD Puskesmas, Totoli Sub-district, Majene Regency 2) Education had a partial effect on Community Satisfaction at UPTD Puskesmas, Totoli Sub-district, Majene Regency. 3) Individual Characteristics had a partial effect on Community Satisfaction at UPTD. Puskesmas Totoli Village, Majene Regency 4) There is a positive and significant effect simultaneously (simultaneously) on Community Satisfaction at the UPTD Puskesmas Totoli Village, Majene Regency. 5) The service quality variable that has the most dominant influence on Community Satisfaction at the UPTD Puskesmas, Totoli Village, Majene Regency.

Keywords: *Service Quality, Education, Individual Characteristics and Community Satisfaction*

PENDAHULUAN

Masyarakat atau publik pada umumnya sangat bersentuhan dengan pelayanan untuk memperoleh barang ataupun jasa dalam kehidupannya karena tiap individu

merupakan makhluk sosial. Pada dasarnya pelayanan merupakan kegiatan interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan pengertian dari pelayanan publik itu sendiri adalah aktifitas atau manfaat yang diberikan oleh penyedia layanan yaitu organisasi kepada konsumen sebagai penerima layanan yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepMen PAN) Nomor 58 Tahun 2002 yang menyatakan ada tiga jenis pelayanan yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa yang diberikan oleh penyedia layanan dalam instansi BUMN atau BUMD. Pada penelitian ini akan membahas dari jenis pelayanan jasa yang didalamnya termasuk pelayanan jasa kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat tentunya termasuk dalam ruang lingkup pelayanan publik Irene Diana (2010) menjelaskan suatu jasa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara *essential* tidak tampak (*intangible*) atau tidak menimbulkan kepemilikan apapun.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Seiring dengan perkembangan masyarakat, masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini.

Kualitas pelayanan memang memegang peran penting untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang dimaksud adalah kepuasan yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan organisasi pemerintahan. Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, Pemerintah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan publik bukan kegiatan yang sangat mudah, khususnya pelayanan yang bersifat jasa dan administrasi, namun pada saat ini pusat perhatian di berbagai Negara demokrasi khususnya Indonesia. Pemberian pelayanan publik menjadi tolak ukur suatu Negara dikatakan gagal atau berjalan dengan baik. Kepuasan yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan publik karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam hal pelayanan publik.

Puskeswan merupakan salah satu lembaga pelayanan di sub sektor peternakan berfungsi sebagai ujung tombak bidang kesehatan hewan yang mempunyai tugas pokok melakukan pelayanan di wilayah pedesaan atau kecamatan yang kegiatannya khusus memberikan pelayanan bidang kesehatan hewan. Pelayanan kesehatan hewan di Indonesia berpedoman pada Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan. Peraturan perundangan ini merupakan pengganti dari undang-undang sebelumnya yaitu Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1967 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok. Pusat Kesehatan Hewan atau Puskeswan berdasarkan Pedoman Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskeswan), Direktorat Jenderal Peternakan Tahun 2009. Puskeswan merupakan pusat dari bidang kesehatan hewan yang berada di kecamatan atau di lokasi yang memiliki jumlah hewan liar atau peliharaan tergolong

banyak. Tugas pokok dari Puskesmas ini melakukan pelayanan kesehatan bagi hewan sesuai dengan wilayah kerjanya untuk meningkatkan status kesehatan hewan tersebut.

Puskesmas memiliki fungsi yang diatur pada peraturan Menteri Pertanian Nomor: 64/Permentan/OT.140/9/2007 Tentang Pedoman Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan, dokter hewan yang bertugas di Puskesmas dalam menjalankan tugas dan fungsinya mempunyai kegiatan yang meliputi: pertama kegiatan promotif yaitu upaya meningkatkan kesehatan hewan dari kondisi yang sudah ada dengan pemberian suplemen, vitamin dan bahan aditif lainnya yang aman dan menyehatkan, pemberian gizi yang seimbang untuk meningkatkan produksi dan produktivitas hewan. Kedua kegiatan preventif yaitu upaya untuk mencegah agar hewan tidak sakit yang meliputi seperti pemberian vaksinasi, melakukan pengisolasian terhadap hewan yang terjangkit sakit dan melakukan pengawasan lalu lintas hewan dan produk yang berkaitan dengan hewan. Pada kegiatan yang ketiga kegiatan kuratif yaitu upaya untuk melakukan penyembuhan pada hewan yang terkena penyakit seperti melakukan pemeriksaan terhadap hewan yang diduga sakit, melakukan pemeriksaan dilaboratorium, melakukan pengobatan terhadap hewan yang terkena penyakit dan juga melakukan tindakan bedah pada hewan yang dilakukan oleh dokter hewan. Pada Puskesmas ini juga melakukan kegiatan rehabilitasi terhadap hewan yang sakit seperti kegiatan rawat inap dan Puskesmas ini juga melayani pelayanan medik reproduksi seperti menolong kelahiran hewan.

Namun masih terdapat permasalahan yang terjadi pada UPTD Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae Kabupaten Majene berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan di antaranya adalah masih kurang efektif dan efisien pelayanan yang diberikan, petugas masih kurang responsive terhadap keluhan yang datang dari masyarakat, para petugas kurang informative kepada masyarakat sehingga informasi penting masih lambat diketahui oleh masyarakat dan para petugas kurang mau mendengar keluhan atau saran dari masyarakat.

Pendidikan yang dimiliki oleh petugas UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kabupaten Majene juga menjadi hal penting yang akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Terlihat keadaan tingkat pendidikan pegawai/petugas paramedik pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kabupaten Majene yaitu profesi dokter hewan terdiri dari 3 (tiga) orang, S1 Peternakan sebanyak 3 (tiga) orang, Sekolah Pertanian Pembangunan sederajat dengan SMA sebanyak 10 (sepuluh) orang dan S1 Pertanian sebanyak 2 (dua) orang. Dari gambaran keadaan pendidikan tersebut menunjukkan bahwa petugas paramedik masih sangat perlu untuk meningkatkan jenjang pendidikannya dan menyesuaikan dengan tugas dan tanggung jawabnya. Pendidikan adalah pembelajaran pengetahuan, keterampilan dan kebiasaan sekelompok orang yang diturunkan dari satu generasi ke generasi berikutnya melalui pengajaran, pelatihan atau penelitian. Pendidikan sering terjadi di bawah bimbingan orang lain, tetapi memungkinkan juga secara otodidak. Setiap pengalaman yang memiliki efek formatif pada cara orang berpikir, merasa, atau tindakan dapat dianggap pendidikan.

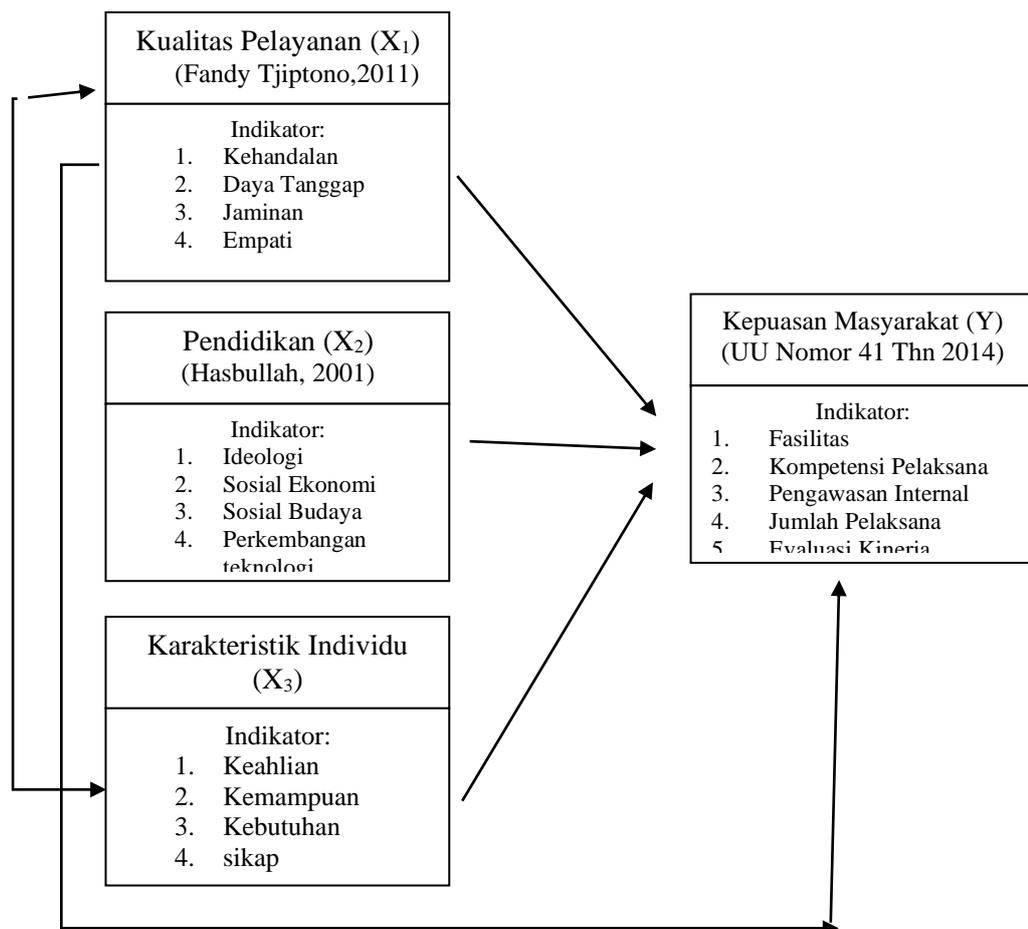
Berkaitan dengan faktor tingkat pendidikan permasalahan yang dihadapi pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kabupaten Majene bahwa tingkat pendidikan yang dimiliki oleh petugas masih rendah, bahkan latar belakang pendidikan tidak sesuai dengan bidang dan tugas yang diembannya sehingga hal ini dapat menyebabkan atau mempengaruhi secara signifikan keprofesionalisme petugas dalam bekerja, dengan kondisi yang diharapkan yaitu keprofesionalisme dalam bekerja yang dapat mendukung terlaksananya dan terwujudnya suatu pelayanan yang berkualitas.

Selain faktor kualitas pelayanan dan pendidikan petugas, karakteristik individu dari petugas juga mengambil peranan penting untuk mencapai kepuasan masyarakat penerima layanan pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kabupaten Majene, Karakteristik individu merupakan perbedaan dari masing-masing pegawai yang dapat mempengaruhi dalam berperilaku dan melakukan suatu pekerjaan. Dengan mengetahui perbedaan karakter individu, para pimpinan akan dapat menentukan tugas-tugas yang sesuai dengan karakternya sehingga peningkatan kinerja akan dapat dicapai. Secara signifikan kendala utama seseorang dalam melaksanakan pekerjaan berhubungan erat dengan karakteristik seseorang baik dari segi kemampuan dan keterampilan, masa kerja, pendidikan dan kebutuhan mereka.

Karakteristik Individu merupakan keseluruhan kelakuan dan kemampuan yang ada pada individu sebagai hasil dari pembawaan lingkungannya. Karakteristik individu dapat diukur dengan sikap, minat, dan kebutuhan. Individu membawa nilai yang melekat dalam diri yang terbentuk oleh lingkungan di mana ia tinggal, nilai – nilai tersebutlah yang nantinya dibawa dalam situasi kerja. Oleh karena itu, nilai – nilai dari setiap individu yang berlainan harus diketahui oleh perusahaan agar dapat digunakan untuk menilai karyawan yang potensial dan menetapkan apakah nilai – nilai mereka segaris dengan nilai dominan dari organisasi.

Adapun kerangka pikir penelitian dapat dilihat pada berikut:

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Hipotesis Penelitian

1. Diduga kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kabupaten Majene.
2. Diduga pendidikan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kabupaten Majene.
3. Diduga karakteristik individu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kabupaten Majene.
4. Diduga kualitas pelayanan, pendidikan dan karakteristik individu berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kabupaten Majene.
5. Diduga kualitas pelayanan lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kabupaten Majene.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan pada UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kabupaten Majene. Adapun waktu penelitian akan dilaksanakan selama 2 bulan terhitung dari bulan Februari sampai dengan bulan Maret 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae Kabupaten Majene. Jumlah sampel yang dibutuhkan paling sedikit 5 kali jumlah variabel indikator (Ferdinand, 2014). Adapun jumlah indikator dalam penelitian ini sebanyak 17 indikator, sehingga minimal dibutuhkan 17×5 atau 85 sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

a. Uji Validitas

Dari hasil pengelolaan data melalui program Analisa data SPSS Versi 26 dapat dilihat nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai Sig. (2-tailed) $< 0,05$ dan pearson correlation bernilai positif dari masing-masing variabel yang meliputi kualitas pelayanan, pendidikan, karakteristik individu dan kepuasan masyarakat yang dapat diartikan masing-masing item pada setiap variabel valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas diukur dengan uji statistik cronbach's alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach' alpha $> 0,70$. Nilai alpha masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Item	Nilai Cronbach alpha	Ket.
1.	Kualitas pelayanan	4	0,720	Reliabel
2.	Pendidikan	4	0,786	Reliabel
3.	Karakteristik individu	4	0,784	Reliabel
4.	Kepuasan masyarakat	5	0,732	Reliabel

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 22

c. Uji Normalitas

Hasil output uji normalitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.44084717
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.052
	Negative	-.081
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

d. Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas menggunakan SPSS for Windows 22 disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

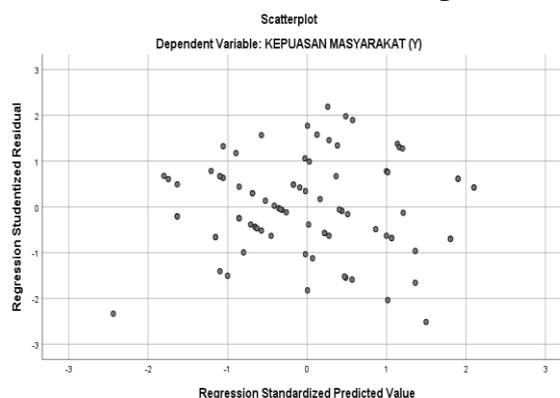
No	Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
		Tolerance	VIF	
1.	Kualitas Pelayanan	0,804	1,244	Bebas Multikolinearitas
2.	Pendidikan	0,795	1,258	Bebas Multikolinearitas
3.	Karakteristik Individu	0,834	1,199	Bebas Multikolinearitas

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

e. Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini melalui scatterplot dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 2. Grafik Scatterplot



Sumber : Print Out SPSS Versi 22

Berdasarkan output Scatterplots di atas diketahui bahwa:

1. Titik-titik data hasil penelitian yang telah dilakukan menyebar di atas dan juga menyebar dibawah atau disekitar angka 0.
2. Titik-titik hasil penelitian tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
3. Penyebaran titik-titik data hasil penelitian yang terlihat pada grafik tidak membentuk suatu pola, dimana pola tersebut berbentuk gelombang melebar kemudian menyempit dan kemudian melebar kembali.
4. Penyebaran titik-titik data tidak membentuk suatu pola tertentu.

f. Uji Autokorelasi

Tabel 4. Hasil uji autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.688 ^a	.473	.454	1.467	2.298
a. Predictors: (Constant), KARAKTERISTIK INDIVIDU (X3), KUALITAS PELAYANAN (X1), PENDIDIKAN (X2)					
b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT (Y)					

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

g. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan analisis dengan bantuan program SPSS 26 for Windows, diperoleh hasil regresi berganda yang terangkum dalam tabel berikut:

Tabel 5. Hasil perhitungan regresi

Variabel	Unstandardized Coefficients	Sig.
Konstanta	4,203	0,045
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,406	0,000
Pendidikan (X ₂)	0,275	0,014
Karakteristik Individu (X ₃)	0,329	0,001

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e_i$$

$$Y = 4,203 + 0,406X_1 + 0,275X_2 + 0,329X_3$$

Persamaan regresi linear berganda di atas dapat diartikan sebagai berikut :

1. Nilai Konstanta = 4,203 Dapat diartikan apabila semua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, pendidikan dan karakteristik individu dianggap konstan atau nol atau tidak mengalami perubahan, maka variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat akan bernilai sebesar 4,203. Dengan kata lain, apabila kualitas pelayanan, pendidikan dan karakteristik individu tidak memberikan pengaruh maka kepuasan masyarakat akan bernilai sebesar 4,203 dimana nilai konstanta menunjukkan terjadi peningkatan kepuasan masyarakat.
2. Koefesien X₁ = 0,406. Koefesien kualitas pelayanan bernilai positif maka variabel kualitas pelayanan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti bahwa, apabila nilai kualitas pelayanan meningkat sementara pendidikan dan karakteristik individu tetap, maka kepuasan masyarakat juga akan ikut mengalami peningkatan. Berarti jika kualitas pelayanan berubah 1%, maka kepuasan masyarakat akan mengalami perubahan sebesar 40,6%, asumsi variabel yang lain (pendidikan dan karakteristik individu) tetap.

3. Koefesien $X_2 = 0,275$. Koefesien pendidikan bernilai positif maka variabel pendidikan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, apabila variabel pendidikan meningkat sementara variabel kualitas pelayanan dan karakteristik individu tetap, maka variabel kepuasan masyarakat juga akan ikut meningkat. Berarti jika pendidikan berubah 1%, maka kepuasan masyarakat akan mengalami perubahan sebesar 27,5%, asumsi variabel yang lain (kualitas pelayanan dan karakteristik individu) tetap.
4. Koefesien $X_3 = 0,329$. Koefesien karakteristik individu bernilai positif maka variabel karakteristik individu memiliki hubungan positif terhadap kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, apabila karakteristik individu meningkat sementara variabel kualitas pelayanan dan pendidikan tetap, maka variabel kepuasan masyarakat juga akan ikut meningkat. Berarti jika karakteristik individu berubah 1%, maka kepuasan masyarakat akan mengalami perubahan sebesar 32,9%, asumsi variabel yang lain (kualitas pelayanan dan pendidikan) tetap.

Hasil Pengujian Hipotesis

h. Uji t (pengujian secara parsial)

Rangkuman hasil Uji t yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6. Hasil Uji t

No	Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
1.	Kualitas pelayanan	4,043	1,989	0,000	Berpengaruh
2.	Pendidikan	2,499	1,989	0,014	Berpengaruh
3.	Karakteristik Individu	3,585	1,989	0,001	Berpengaruh

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan 0,05, dengan rumus $t_{tabel} = (\alpha/2 ; n-k-1) = (0,05/2 ; 85-3-1) = (0,025 ; 81)$ sehingga nilai t_{tabel} adalah 1,989. Hasil uji t masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y), diperoleh $t_{hitung} = 4,043 > t_{tabel} = 1,989$ dan nilai $sig.0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti kualitas pelayanan (X_1) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).
- b. Pendidikan (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y), diperoleh $t_{hitung} = 2,499 > t_{tabel} = 1,989$ dan nilai $sig.0,014 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Hal ini berarti pendidikan (X_2) secara parsial memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai (Y).
- c. Karakteristik individu (X_3) terhadap kepuasan masyarakat (Y), diperoleh $t_{hitung} = 3,585 > t_{tabel} = 1,989$ dan nilai $sig.0,001 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hal ini berarti karakteristik individu (X_3) secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y).

i. Uji F (pengujian secara simultan)

Uji F berfungsi untuk menguji variabel kualitas pelayanan, pendidikan dan karakteristik individu apakah dari ketiga variabel yang diteliti mempengaruhi secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kabuapten Majene. Analisa dilakukan dengan menggunakan alat bantu program pengolahan data SPSS versi 26 yang terangkum dalam tabel berikut ini:

Tabel 7. Hasil Uji F

F_{Hitung}	F_{Tabel}	Sig.	Keterangan
24,275	2,72	0,000	Berpengaruh

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

- a. Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai Sig. adalah sebesar 0,000. Karena Nilai Sig. $0,000 < 0,05$, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam Uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, dengan kata lain kualitas pelayanan, pendidikan dan karakteristik individu secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
- b. Tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,05 dengan $df_1 = \text{Jumlah Variabel bebas}$ dan $df_2 = n - k - 1$, sehingga $df_1 = 3$ dan $df_2 = 85 - 3 - 1 = 81$. Nilai $F_{\text{tabel}} = 2,72$. Karena nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($24,275 > 2,72$) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dengan kata lain kualitas pelayanan, pendidikan dan karakteristik individu secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

j. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²) digunakan dalam penelitian ini untuk melihat bagaimana kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.688 ^a	.473	.454	1.467
a. Predictors: (Constant), KARAKTERISTIK INDIVIDU (X3), KUALITAS PELAYANAN (X1), PENDIDIKAN (X2)				
b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT (Y)				

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

Dari hasil perhitungan, dalam analisis regresi berganda yang telah dilakukan didapatkan bahwa nilai R² pada tabel sebesar 0,473 atau 47,3%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, pendidikan dan karakteristik individu mempunyai kontribusi terhadap kepuasan masyarakat pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae Kabupaten Majene sebesar 47,3%, sedangkan sisanya sebesar 52,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh dan diketahui beberapa hal sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan (X₁) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae Kabupaten Majene

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis nampak bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada kantor UPTD Kecamatan Banggae Kabupaten Majene, dibuktikan dengan nilai untuk $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yang mana t_{hitung} kualitas pelayanan adalah 4,043 dan untuk nilai $t_{\text{tabel}} = 1,989$ dan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan petugas pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae

Kabupaten Majene akan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang menerima layanan dari petugas UPTD Puskesmas.

Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Yessy Gusti Eka Pratiwi (2018) menunjukkan bahwa elemen kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien. Hasil penelitian ini juga ditunjang oleh penelitian Megawati (2016) yang meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di RSUD Dr. Djasman Saragih Pematang Siantar dengan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung 7,7% dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,4% Kualitas pelayanan diukur memiliki pengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan pasien.

Meningkatkan kualitas pelayanan tidaklah semudah membalikan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas pelayanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Menurut UU No.25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan oleh konsumen agar organisasi dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Dengan kata lain ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang di terima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan di persepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal atau baik. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang di terima tidak sesuai dengan yang di harapkan maka kualitas pelayanan di persepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan dari kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae Kabupaten Majene. Dengan menggunakan beberapa indikator sebagai dasar penilaian terhadap variabel kualitas pelayanan yaitu kehandalan yang dimaksudkan pelayanan dari petugas sudah sesuai yang diharapkan, daya tanggap yang tinggi ditunjukkan dengan pelayanan administrasi pada UPTD Puskesmas cepat dan tepat, indikator jaminan untuk mengukur penanganan keluhan dari masyarakat diberikan dengan baik dan indikator empati menunjukkan petugas memberikan perhatian dan mengutamakan kepentingan dari pasien.

Dari hasil penelitian tersebut menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae Kabupaten Majene sudah sangat baik. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Jadi salah satu upaya yang dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat khususnya masyarakat yang berkunjung pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae Kabupaten Majene.

2. **Pengaruh pendidikan (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae Kabupaten Majene**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis nampak bahwa pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae Kabupaten Majene dibuktikan dengan nilai untuk $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang mana t_{hitung} adalah 2,499 dan untuk nilai $t_{tabel} = 1,989$ dan nilai sig. $0,014 < 0,05$. Hal ini berarti tingkat pendidikan yang dimiliki petugas pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae Kabupaten Majene mempengaruhi kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Jessi Astrid Novalina Tambunan (2017) bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pegawai. Hasil penelitian ini juga sejalan oleh penelitian Rudi Lestra Sujana (2017) yang meneliti mengenai tingkat pendidikan dan kreatifitas pegawai terhadap kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur, dimana dalam hasil penelitiannya didapatkan kesimpulan bahwa tingkat pendidikan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Hasil pendidikan merupakan cerminan dari kualifikasi pegawai yang dapat memudahkan proses penyeleksian agar posisi yang di tempati relevan dengan penempatan jabatannya. Andrew E Sikula (2009) berpendapat bahwa pendidikan merupakan proses yang bertahap dan berjenjang dalam jangka waktu yang panjang secara sistematis dan terorganisir. Tingkat pendidikan sangat penting bagi para pegawai. pegawai yang mempunyai tingkat pendidikan yang tinggi akan dapat memajukan organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan beberapa indikator untuk dasar penilaian variabel pendidikan menunjukkan bahwa variabel pendidikan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae Kabupaten Majene, indikator sosial ekonomi menunjukkan respon tertinggi dari responden dengan pernyataan dukungan keluarga sangat dibutuhkan dalam meningkatkan jenjang pendidikan, indikator perkembangan teknologi juga memiliki nilai yang tinggi dengan pernyataan kemampuan yang berkaitan sistem informasi sangat dibutuhkan oleh petugas sehingga akan memudahkan dalam menyelesaikan pekerjaan, indikator sosial budaya juga memiliki respon yang baik dengan pernyataan dari pendidikan yang dimiliki petugas akan menggambarkan karakter dan ciri khas dari petugas di masyarakat, indikator terakhir yaitu ideologi dengan pernyataan dari pendidikan yang dimiliki petugas, petugas akan lebih memahami tugas dan tujuan yang ingin dicapai.

Dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa semakin baik dan sesuai pendidikan yang dimiliki petugas UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae Kabupaten Majene akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari petugas. Pendidikan merupakan hal yang penting dalam pekerjaan karena sangat memberikan pengaruh kualitas pekerjaan dari pegawai. Pimpinan sebaiknya memberikan dorongan kepada bawahan agar ingin lebih memperhatikan pendidikan yang dimiliki oleh pegawai, misalnya melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi jika memang masih ada kesempatan.

3. Pengaruh karakteristik individu (X_3) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae Kabupaten Majene

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis nampak bahwa karakteristik individu memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae Kabupaten Majene, dibuktikan dengan nilai untuk $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang mana t_{hitung} karakteristik individu adalah 3,585 dan untuk nilai $t_{tabel} = 1,989$ dan nilai sig. $0,001 < 0,05$. Hal ini berarti semakin baik karakteristik individu yang ditunjukkan petugas UPTD Puskesmas terhadap masyarakat akan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan dari petugas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herlina (2017) yang menyatakan bahwa karakteristik individu memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada bagian kepegawaian kantor Dinas Pertanahan Kabupaten Kendari. Hasil penelitian serupa pula dilakukan oleh Purnamasari (2015) dengan hasil bahwa karakteristik individu berpengaruh terhadap prestasi kerja pegawai kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Mamuju Utara.

Berdasarkan tanggapan responden terhadap variabel karakteristik individu maka diperoleh rata-rata responden memberikan jawaban setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh dari karakteristik individu yang dimiliki petugas pada UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae Kabupaten Majene memberikan penilaian yang tinggi yang berarti menggambarkan petugas memiliki kapabilitas yang tinggi dalam bekerja. Dari hasil penelitian juga menunjukkan karakteristik individu memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan, walaupun kenyataannya masih ada beberapa petugas yang belum mampu mengambil keputusan dengan bijak, kebersamaan dalam bekerja yang masih kurang dan minat untuk mencapai prestasi kerja yang tinggi masih rendah.

Menurut Robbins (2012) karakteristik individu merupakan keseluruhan kelakuan dan kemampuan yang ada pada individu sebagai hasil dari pembawaanlingkungannya. Karakteristik individu dapat diukur dengan sikap, minat, dankebutuhan. Individu membawa nilai yang melekat dalam diri yang terbentuk olehlingkungan di mana ia tinggal, nilai-nilai tersebutlah yang nantinya dibawa dalamsituasi kerja.

4. Pengaruh kualitas pelayanan (X_1), pendidikan (X_2) dan karakteristik individu (X_3) secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae Kabupaten Majene.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis nampak bahwa kualitas pelayanan, pendidikan dan karakteristik individu secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae Kabupaten Majene, dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yang mana F_{hitung} adalah 24,275 dan untuk nilai $F_{tabel} = 2,72$, dan nilai sig. $0,000 < 0,05$.

Hal ini mengartikan bahwa petugas UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae Kabupaten Majene jika ingin memberikan kepuasan kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan, haruslah memiliki kualitas pelayanan

yang tinggi, klasifikasi pendidikan yang tinggi dan sesuai dengan tugasnya serta menunjukkan karakteristik individu yang baik dalam melayani masyarakat, jika ketiga variabel tersebut terpenuhi dengan baik maka kepuasan yang dirasakan masyarakat akan meningkat.

5. Kualitas pelayanan (X_1) yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae Kabupaten Majene.

Berdasarkan hasil nilai *beta standardized* pada tabel *Coefficients* diketahui bahwa variabel yang paling besar mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah variabel kualitas pelayanan sebesar 0,364, ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae Kabupaten Majene. Dari hasil perhitungan sumbangan efektif terlihat bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae Kabupaten Majene sebesar 36,4%, variabel pendidikan sebesar 22,6% dan variabel karakteristik individu mempengaruhi kepuasan masyarakat pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae Kabupaten Majene sebesar 31,6%, sisanya sebesar 9,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Menurut Tjiptono (2014) mengemukakan bahwa “Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen”. Menurut Rasyid dalam Lupiyoadi (2017) mendefinisikan bahwa “Kualitas pelayanan (*Service Quality*) sebagai seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh”.

Menurut (Rezha, 2013) menyatakan bahwa: Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Menurut Atmaja (2018) mengemukakan bahwa, “Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan”.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan petugas paramedik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae.
2. Pendidikan petugas paramedik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae.
3. Karakteristik individu petugas paramedik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae.

4. Kualitas pelayanan, pendidikan dan karakteristik individu petugas berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan masyarakat pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae.
5. Kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Konsep dan Indikator*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Busro, M. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenadamedia.
- Depdiknas .2003. *Undang-undang RI No.20 tahun 2003.tentang sistem pendidikan nasional*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara No. 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan
- Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 31/Permentan/OT.140/2/2016
- Priansa, D. J. (2018). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Alfabeta. CV.
- Reksohadiprodjo, Sukanto I. G. (2015). *Manajemen Produksi*. Yogyakarta: BPFE.
- Risnawan, W. (2018). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Dinas Cipta Karya, Kebersihan Dan Tata Ruang Kabupaten Ciamis*. 2(1), 83–92.
- Sari, L. P., & Fintariasari, M. (2020). Pengaruh Etos Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Prodktivitas Kerja Karyawan Pada Industri Kerupuk As-Syifa Kota Bengkulu. *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains*, 1(2), 216–221.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2018). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja)* (Cetakan Ke). Refika Aditama.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2015). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Salemba Empat.
- Sinambela, L. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja* (Cetakan Ke). Bumi Aksara.
- Subardjono. (2017). Kerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Nasional (DISDIKNAS) Dan Kebudayaan Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Aktual STIE Trisna Negara*, 15(1), 1–9.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed*

Methods). Alfabeta. CV.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta. CV.

Sukarno, N., & Faruk, F. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Iklim Organisasi dan Penilaian Kinerja Terhadap Kinerja Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pasuruan. *Journal Management and Business Applied*, 1(2), 43-53.

Tjiptono Fandy, & Chandra, G. (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta Yogyakarta: ANDI

----- (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan.

Undang – undang nomor 16 tahun 2006 tentang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (UU-SP3K)