

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MASYARAKAT**

(Study Unit Pelayanan Terpadu Puskesmas Dau)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Gelar S.AP



OLEH:

MARSELA LISTANTI TUSIN

NIM: 2015210107

**KOMPETENSI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2021**

Ringkasan: *Public service* merupakan suatu tindakan pelayanan yang dilakukan dalam penyelenggaraan *public service* supaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan PPU, tidak dapat diabaikan oleh pemerintah. Ditetapkan UU NO 32/2004 tentang Pemerintah Daerah, di mana tugas Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh *Central government* untuk rumah tangga daerahnya sendiri, yang di dalamnya adalah pemberian *service* untuk masyarakat daerahnya. Memang *public service quality* yang diberikan Pemerintah pada masyarakat masih belum mencapai kepuasan *public*. *Quality of public services* fokus utama yang berpengaruh terhadap *Community satisfaction*. Dengan menggunakan pendekatan *Kuantitatif* dan *Prosedur* pengumpulan data *Survey*. The method used for data collection is *The method used for data collection was purposive sampling*. Uji Uji kualitas data ada *Test the validity, reliability of the data*, dengan cara analisis regresi sederhana. Bukti ini menunjukkan *Service quality* nilai 10,637%. *Hypothesis testing* dengan SPSS 16.0 diperoleh nilai t hitung sebesar nilai t_{hitung} sebesar 5,048 signifikan Nilai 0,000. Nilai t_{tabel} pada deretan bebas 28 dan taraf nyata 5% sebesar 2,048. Sedangkan hasil Hipotesis Nol.

(H0) ditolak, maka bisa disimpulkan ada pengaruh *Variabel (x) – Variable (y)*.

Keywords: quality of public services, community satisfaction

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Puskesmas adalah BLUD yang bergerak di tingkat Kecamatan, Kelurahan dalam memberikan Services for goods and services and is responsible for taking care of health in the community. *Activity* puskesmas merupakan perangkat pemerintah daerah dengan status hukum yang tidak lepas dari pemerintah daerah dan butuh pengawasan dari pemerintah yang diatur dalam PPRI terutama pengelolaan persediaannya. Kelancaran *Service* kesehatan di puskesmas berperan penting dibanding dengan *Formation installation* yang baik maupun stok obat yang memadai. *Supplies* merupakan pos-pos *assets* yang dimiliki untuk dijual dalam Normal business operations maupun barang yang akan di gunakan atau di konsumsi dalam *production* barang jual (Kieso,dkk : 2007).

Public service merupakan suatu aktivitas layanan yang dilakukan, penyelenggaraan *public service* suatu syarat memenuhi keinginan masyarakat dan pelaksanaan PUU, tidak dapat diabaikan oleh pemerintah. Setelah diterapkan UU no 32/2004 “Pemerintah Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang luas oleh Government pusat untuk daerahnya sendiri, yang di dalamnya merupakan pembagian pelayanan ke masyarakat masing-masing”. Adapun isu yang terdengar oleh masyarakat, ternyata *system* layanan yang mereka terima tidak memenuhi kebutuhan semua pihak baik dari kalangan masyarakat. *Improved service quality* adalah salah satu isu yang krusial dimana hal ini terjadi karena suatu sisi. Berdasarkan UU no 25/2009 pasal 12 tersebut, maka dapat dikemukakan bahwa *Public service* adalah salah satu tugas dan tanggung jawab pemerintah yang wajib dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, baik itu dalam bidang pelayanan barang publik, pelayanan jasa, maupun pelayanan administrasi. Adanya UU no 25/2009

tersebut seharusnya patokan bagi penyelenggaraan pelayanan publik sehingga dapat memenuhi hak-hak yang seharusnya yang didapat oleh masyarakat dalam menerima pelayanan. Tujuan utama *government* merupakan membentuk *facility* masyarakat. Masalah ini sangat penting adanya *service* pemerintah, *public service* yakni menjaga kepentingan masyarakat, jadi pelayanan yang diinginkan ternyata Tidak mungkin dijangkau masyarakat maupun di sediakan *basic mechanism*. Tugas pemerintah melakukannya agar memenuhi keseimbangan rakyat, dilihat dari konsep baru tentang sifat pemerintahan dalam menjalankan hubungan lebih akrab Dan *cooperative* setiap orang dapat mengubah tradisi pemerintahan sebagai suatu kekuatan maupun kekuasaan. Tugas pelayanan juga dijalankan oleh pemerintah Rasyid (1997: 11), dalam buku kridawati 2010: 128). Hal ini berarti pelayanan adalah lembaga yang terkait dengan peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Maka, dengan Adanya *Quality of public services* yang diberikan Government saat ini masih belum mencapai *Community satisfaction*. Ini terjadi karena adanya keluhan *Community about service* yang diberikan masih berbelit-belit. Dan pelayanan yang disampaikan bisa terbilang belum *effective, efficient*. Tujuan *public service* merupakan *kepuasan society* terwujud apabila layanan yang diberikan oleh pemerintah memenuhi atau sesuai SOP yang sudah ada. Maka judul dari peneliti yang digunakan dalam penelitian ini sudah dipaparkan sebagai berikut: “ INFLUENCE QUALITY OF PUBLIC SERVICE TO THE LEVEL OF SATISFACTION OF THE COMMUNITY ” di UPT Puskesmas Dau.

1.2.RUMUSAN MASALAH

Sesuai dengan masalah yang sudah dijelaskan di latar belakang, maka masalah yang dapat diambil dalam Penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana The influence of service quality The influence of the quality of public services on the level of community satisfaction in the integrated service unit of the Puskesmas Dau.
2. Apa indikator Which affects community satisfaction in the integrated service unit of the Dau Community Health Center.

1.2. TUJUAN PENELITIAN

Adapun yang menjadi tujuan hendak dicapai melalui pengamatan ini sebagai berikut:

1. Bisa mengetahui pengaruh kualitas *public service* terhadap tingkat *community satisfaction* di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Puskesmas Dau.
2. Bisa mengetahui apa indikator yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Puskesmas Dau.

DAFTAR PUSTAKA

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

Agus, Dwiyanto. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press Anggota IKAPI.

Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, penerbit Andi, Yogyakarta.

Kieso, Donald E., Jerry J. Weygandt, dan Terry D. Warfield, 2007. *Akuntansi Intermediete*, Terjemahan Emil Salim, Jilid 1, Edisi Kesepuluh, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah