

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN PUBLIK (Studi pada Puskesmas Kabir, Kecamatan Pantar, Kabupaten Alor)

Nama	: Maria Lalang
Nim	: 19190276
Fakultas	: Ekonomi
Program Studi	: Akuntansi

Skripsi ini berjudul: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Layanan Publik di Puskesmas Kabir, Kecamatan Pantar, Kabupaten Alor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat pada layanan publik di Puskesmas Kabir. Puskesmas Kabir merupakan satu-satunya fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang melayani 9.330 jiwa penduduk yang tersebar di 1 kelurahan dan 10 desa dengan luas wilayah 110,84 km². Kondisi geografis yang didominasi pegunungan, dibatasi lembah dan jurang, serta akses transportasi laut sebagai penghubung utama antar desa menjadi tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang semakin tinggi, sementara kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima masih menjadi perhatian penting sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Kabir. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling dengan kriteria inklusi: merupakan warga masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Kabir, telah menerima pelayanan kesehatan minimal satu kali dalam kurun waktu satu tahun terakhir, dan berusia minimal 17 tahun atau sudah menikah. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert 1 sampai 5 (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju) yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, serta didukung dengan teknik dokumentasi.

Variabel penelitian terdiri atas tiga variabel independen, yaitu ketersediaan layanan (X1), kualitas layanan (X2), dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat (X3), serta satu variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y). Analisis data dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), serta analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan koefisien regresi sebesar 0,241, nilai t hitung 2,664, dan signifikansi 0,009. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan koefisien regresi sebesar 0,281, nilai t hitung 3,08, dan signifikansi 0,003, sehingga menjadi variabel yang paling dominan pengaruhnya. Kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat juga berpengaruh positif dan signifikan, dengan koefisien regresi sebesar 0,23, nilai t hitung 2,536, dan signifikansi 0,013. Secara

simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai R Square sebesar 0,622, yang berarti 62,2% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh ketersediaan layanan, kualitas layanan, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat, sedangkan sisanya 37,8% dijelaskan oleh faktor lain di luar model, seperti kondisi geografis, akses transportasi, dan faktor sosial budaya.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa ketersediaan layanan, kualitas layanan, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat merupakan faktor-faktor penting yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di Puskesmas Kabir, baik secara parsial maupun simultan. Kualitas layanan, yang tercermin dari keramahan, kesopanan, dan profesionalisme petugas kesehatan, menjadi faktor yang paling dominan dalam membentuk kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Puskesmas Kabir dan Pemerintah Kabupaten Alor dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya di wilayah terdepan, terluar, dan tertinggal (3T).
Kata Kunci: Ketersediaan Layanan, Kualitas Layanan, Kesesuaian Layanan, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Puskesmas, Wilayah 3T.