



Pengaruh Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pegawai Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci

Septria Maya Trisna¹, Askar Jaya²

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP, Sumatera Barat, Indonesia

Jl. Khatib Sulaiman No.61, Padang

Email: mayatrisna11@gmail.com

Abstrak

Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan masyarakat juga harus bisa memberikan kepuasan yang maksimal pada masyarakat yang berurusan dengan instansi ini. Permasalahan pada puskesmas ini ialah masih ditemukan adanya permasalahan ketidakpuasan masyarakat atas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh (1) komitmen organisasi, kualitas layanan, kinerja terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci. Metode penelitian yaitu kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini seluruh pegawai Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci yang tidak diketahui jumlahnya. Sehingga dalam penelitian ini menggunakan 144 sampel yang diperoleh dari 4x36 (jumlah item pertanyaan). Teknik pengumpulan data kuesioner dan analisa data regresi linear berganda menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penelitian ditemukan komitmen organisasi, kualitas pelayanan, kinerja memberikan pengaruh signifikan yang positif terhadap Kepuasan masyarakat di Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci. Hasil penelitian ini memberikan makna bahwa dengan komitmen organisasi, kualitas pelayanan dan kinerja yang baik diberikan oleh Puskesmas tersebut maka dapat memberikan kepuasan masyarakat berkunjung pada puskesmas tersebut. Sehingga komitmen organisasi, kualitas pelayanan, kinerja penting untuk diperhatikan dalam rangka memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Komitmen organisasi, Kualitas pelayanan, Kinerja pegawai, Kepuasan Masyarakat, Puskesmas.

PENDAHULUAN

Semua warga negara berhak mendapatkan jaminan kesehatan. Untuk menjamin kesehatan diperlukan suatu sistem yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga negara untuk tetap hidup sehat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.

Puskesmas berkaitan erat dengan masalah mutu pelayanan kesehatan dasar sehingga terkandung makna Puskesmas berkewajiban menjaga bahkan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dasar masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan dasar adalah

kesesuaian antara pelayanan kesehatan dasar yang disediakan atau diberikan dengan kebutuhan yang memuaskan pasien atau kesesuaian dengan ketentuan standar pelayanan. Terselenggaranya pelayanan kesehatan dasar yang bermutu dan memuaskan di Puskesmas dalam rangka terwujudnya peningkatan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas) adalah 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.

Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan masyarakat juga harus bisa memberikan kepuasan yang maksimal pada masyarakat yang berurusan dengan instansi ini. Berdasarkan *survey* awal melalui wawancara kepada 40 orang masyarakat yang memperoleh layanan, disimpulkan bahwa masih ditemukan adanya permasalahan ketidakpuasan masyarakat atas layanan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci

| No | Keterangan | Kepuasan Masyarakat (%) | |
|-----------|---|-------------------------|------------|
| | | Puas | Tidak Puas |
| 1 | Prosedur pelayanan | 35 | 65 |
| 2 | Waktu pelayanan | 45 | 55 |
| 3 | Kompetensi pelayanan | 35 | 65 |
| 4 | Perilaku pegawai | 40 | 60 |
| 5 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 35 | 65 |
| Rata-rata | | 38 | 62 |

Sumber: Hasil Survey Kepuasan Masyarakat, 2023

Tabel 1 menunjukkan bahwa penilaian kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci secara garis besar dinyatakan tidak puas dengan penilaian yaitu 58%. Seperti dari segi prosedur pelayanan sebesar 65% menyatakan tidak puas, waktu pelayanan sebesar 55% tidak puas, kompetensi pelayanan sebesar 65%, perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan sebesar 60% dan penanganan pengaduan, saran dan masukan kepada pegawai sebesar 65% tidak puas. Sementara itu, secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci hanya sebesar 42% dalam kategori puas.

Selain hasil *survey* pada Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci, banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan juga disampaikan baik secara lisan, kelembagaan, maupun melalui media cetak dan mediaelektronik. Pengaduan tersebut mengenai ketidakpuasan atau kekecewaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci. Hal ini mengisyaratkan bahwa pelayanan pada Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci perlu diadakan pembenahan secara menyeluruh. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Lupiyoadi, (2021), salah satu faktor yang harus dipertimbangkan untuk menentukan tingkat kepuasan yakni kualitas pelayanan. Denus & Yuliharsi (2022), menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah komitmen organisasi, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai.

Komitmen organisasi merupakan sifat hubungan antara individu dengan organisasi kerja, dimana individu mempunyai keyakinan diri terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi kerja, adanya kerelaan untuk menggunakan usahanya secara sungguh-sungguh demi kepentingan organisasi kerja serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi kerja. Hakim & Putri (2022), menyatakan bahwa komitmen berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Apabila komitmen organisasi tidak baik, maka dapat menyebabkan pegawai bekerja kurang optimal dan pada akhirnya berdampak pada kepuasan masyarakat yang terkesan tidak memberikan pelayanan dengan baik. Sebaliknya, pegawai akan bekerja dengan maksimal, apabila komitmen kerja dari pegawai tinggi. Komitmen organisasi yang tinggi pada pegawai akan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Namun, dalam pelaksanaan tugas masih terdapat pegawai yang tidak tepat waktu datang ke kantor sehingga masyarakat harus menunggu pegawai pelayanan datang ke kantor. Selain itu, pegawai terkadang menunda penyelesaian pelayanan yang seharusnya dapat diselesaikan dihari itu dikarenakan banyaknya laporan yang masuk sehingga terjadi penumpukkan berkas laporan masyarakat. Hal tersebut tersebut membuat masyarakat kecewa dan tidak puas dengan layanan yang diterima dari Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci.

Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor penting dalam peningkatan kepuasan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah isu yang paling penting karena masyarakat banyak menuntut kualitas pelayanan yang maksimal. Sementara penyelenggaraan pelayanan publik tidak mengalami perubahan yang berarti.

Masyarakat setiap saat menuntut pelayanan publik yang berkualitas yaitu pelayanan yang mudah, murah dan cepat (Rezha, dkk., 2021). Penelitian yang dilakukan oleh Nova, dkk (2020) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Layanan berkualitas tinggi akan memiliki dampak positif pada kepuasan masyarakat pada Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci.

Berdasarkan hasil observasi sementara pada Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci, diperoleh beberapa masalah mengenai kualitas pelayanan yaitu pegawai dianggap kurang cepat tanggap dalam menangani pengaduan keluhan masyarakat yang datang ke kantor. Perlunya peningkatan sarana/fasilitas ruang tunggu bagi masyarakat sehingga membuat masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan merasa nyaman ketika menunggu antrian pelayanan. Sikap yang ditunjukkan pegawai dirasakan tidak selalu ramah dalam menyambut masyarakat yang datang, sehingga masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pegawai negeri sipil atas layanan Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci adalah kinerja pegawai. Penelitian pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebelumnya pernah dilakukan oleh Prayogo & Ismiyati (2018), menemukan bahwa kinerja pegawai dan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan. Penelitian lainnya dilakukan oleh Denus & Yuliasri (2022), menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Untuk dapat melihat kinerja pegawai, lembaga atau organisasi perlu mengadakan evaluasi atau penilaian terhadap kinerja yang dicapai pegawainya. Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci berusaha memberikan kinerja yang unggul dalam pelaksanaan tugasnya. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa orang pegawai pada tanggal 12 Juli 2020 mengenai kinerja pegawai, diketahui bahwa masih ada pegawai yang tidak mengerjakan pekerjaan sesuai dengan janji yang diberikan kepada masyarakat, pegawai juga masih sering melakukan kesalahan dalam pemeriksaan dokumen yang menyebabkan masyarakat harus berulang kali mengurus kelengkapan dokumen yang dibutuhkan oleh Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci, sehingga menyebabkan pekerjaan tidak efektif dan efisien. Rendahnya kinerja pegawai juga dapat dilihat dari hasil capaian kinerja pegawai yang ditetapkan.

Tabel 2. Laporan Hasil Kinerja Pegawai Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci Tahun 2023

| Unsur yang dinilai | Indikator | Nilai | Keterangan |
|---------------------------|------------------------|--------------|-------------------|
| Hasil Kerja | 1. Kualitas kerja | 82 | (Baik) |
| | 2. Kuantitas kerja | 74 | (Cukup) |
| | Rata-rata | 78 | (Baik) |
| Perilaku Kerja | 1. Orientasi Pelayanan | 85 | (Baik) |
| | 2. Integritas | 85 | (Baik) |
| | 3. Komitmen | 85 | (Baik) |
| | 4. Disiplin | 87 | (Baik) |
| | 5. Kerjasama | 85 | (Baik) |
| | 6. Kepemimpinan | 85 | (Baik) |
| | Rata-rata | 85 | (Baik) |

Sumber: Sasaran Kerja Pegawai Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci, 2023

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, diketahui bahwa hasil kerja pegawai Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci tahun 2021 berada pada kategori baik dengan nilai capaian sebesar 78% yang terdiri dari kegiatan tugas jabatan dan target (kualitas kerja dan kuantitas kerja). Sedangkan penilaian perilaku kerja juga berada pada kategori baik dengan nilai capaian sebesar 85%. Namun capaian tersebut masih di berada pada target yang di tetapkan oleh instansi yaitu 100%. Hal ini membuktikan bahwa kinerja pegawai tergolong rendah, sehingga dapat menyebabkan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci. Rosmiati et al., (2024), yang paling penting dalam kuatitas pelayanan kesopanan dan keramahan petugas memperoleh nilai tertinggi, sedangkan kemampuan petugas pelayanan mendapat nilai terendah, meskipun keduanya masih dalam kategori baik. Dari pemaparan di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pegawai Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci”.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang membuat layanan di Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci yang tidak diketahui jumlahnya. Sampel dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya sehingga digunakan teknik atau rumus sesuai dengan teori dari Malhotra. Menurut Malhotra, (2020) sampel paling sedikit harus empat atau lima kali dari jumlah item pertanyaan. Sehingga dalam penelitian ini menggunakan 144 sampel yang diperoleh dari 4x36 (jumlah item pertanyaan). Teknik pengumpulan data

kuesioner yang disusun berdasarkan instrument penelitian. Teknik analisa data regresi linear berganda yang diolah melalui aplikasi SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas ini digunakan penulis guna menguji normalitas model regresi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode *kolmogorov-smirnovtest* terhadap setiap variabel. Model regresi berdistribusi normal apabila nilai *sign kolmogorov-smirnov* masing-masing variabel lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

| No | Variabel | Asymp. Sig. (2-tailed) | Keterangan |
|----|---------------------------------------|------------------------|------------|
| 1 | Kinerja (Y) | 0.200 | Normal |
| 2 | Komitmen organisasi (X ₁) | 0.120 | Normal |
| 3 | Kualitas pelayanan (X ₂) | 0.325 | Normal |
| 4 | Kinerja pegawai (X ₃) | 0.101 | Normal |

Sumber: Hasil Uji Normalitas Output SPSS.

Dari Tabel 3 di atas yang merupakan uji normalitas, dapat dilihat bahwa dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil nilai sig variabel kinerja (Y) adalah $0.200 > 0,05$ variabel komitmen organisasi (X₁) adalah $0.120 > 0,05$; variabel kualitas pelayanan (X₂) adalah $0.325 > 0,05$; variabel kinerja pegawai (X₃) adalah $0.101 > 0,05$. Jadi disimpulkan bahwa untuk variabel kinerja, komitmen organisasi, kualitas pelayanan, dan kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas berguna untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas jika variabel bebas berkorelasi maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas = 0 (Ghozali, 2018). Multikolonieritas dapat dilihat dari *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Cara mengetahui ada tidaknya penyimpangan uji multikolinieritas adalah dengan melihat nilai Tolerance dan VIF

masing-masing variabel independen, jika nilai Tolerance > 0.10 dan nilai VIF < 10 maka data bebas dari gejala multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

| Model | Collinearity Statistics | |
|----------------------|-------------------------|-------|
| | Tolerance | VIF |
| Komitmen organisasi | .612 | 1.634 |
| 1 Kualitas pelayanan | .606 | 1.652 |
| Kinerja pegawai | .977 | 1.023 |

a. Dependent Variable: Y

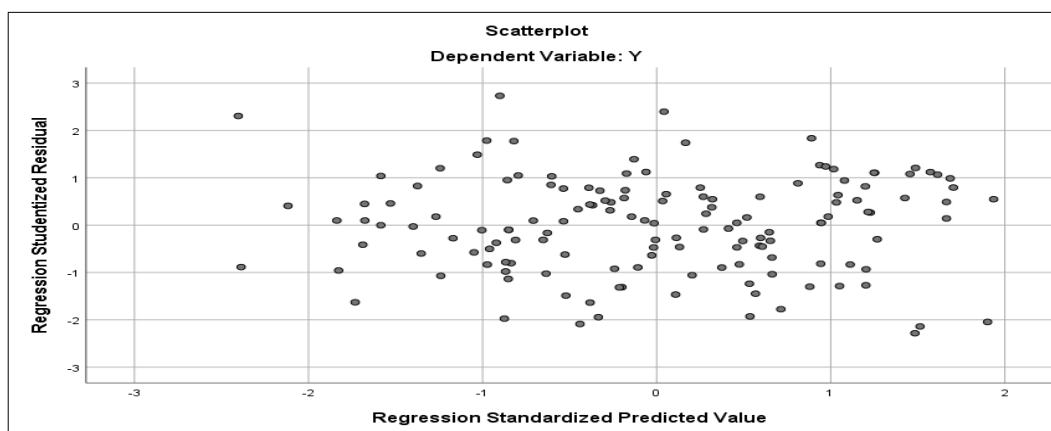
Sumber: Hasil Uji Multikolinieritas Output SPSS, 2025

Hasil uji multikolinieritas dilakukan untuk mengidentifikasi sejauh mana variabel independen dalam model memiliki hubungan yang saling berkaitan dan berpotensi mempengaruhi keakuratan analisis regresi. Berdasarkan hasil tabel, diperoleh nilai tolerance dan VIF untuk masing-masing variabel independen yang diteliti. Variabel komitmen organisasi memiliki nilai tolerance sebesar 0,612 dan VIF sebesar 1,634, yang menunjukkan bahwa hubungan antar variabel ini dengan variabel independen lainnya tidak memiliki multikolinieritas yang signifikan. Demikian juga dengan kualitas pelayanan, yang memiliki nilai tolerance sebesar 0,606 dan VIF sebesar 1,652, yang juga masih tergolong rendah dan menunjukkan bahwa tidak ada multikolinieritas yang bermasalah antara kualitas pelayanan dengan variabel independen lainnya. Sementara itu, variabel kinerja pegawai memiliki nilai tolerance sebesar 0,977 dan VIF sebesar 1,023, yang menegaskan bahwa multikolinieritas tidak menjadi perhatian signifikan pada variabel ini. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen dalam model regresi ini tidak mengalami multikolinieritas yang serius, sehingga model dapat digunakan untuk analisis tanpa harus mengkhawatirkan pengaruh multikolinieritas yang mengganggu hasil estimasi. Sehingga dapat disimpulkan uji multikolinieritas pada tabel diatas terlihat bahwa tidak ada hubungan antara sesama variabel bebas sebab semua nilai variabel bebas VIF < 10.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual atas satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Mendeteksi adanya heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji *Grafik Plott (Scatter*

Plot). Pengujian ini jika tidak terdapat pola yang jelas, seperti titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y maka tidak terdapat heterokedasitas. Adapun hasil pengujian dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Hasil Uji Heterokedasitas

Pada Gambar 1 di atas terlihat bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik-titik tersebut menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas.

Uji Hipotesis Penelitian

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam pengujian hipotesis penelitian ini, digunakan uji regresi linear berganda, yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis regresi berganda dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} dan nilai sig dengan $\alpha = 0,05$. Secara rinci hasil pengujian regresi berganda dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Persamaan Regresi Berganda
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 26.611 | 4.762 | | 5.888 | .000 |
| 1 X1 | .449 | .152 | .217 | 2.945 | .004 |
| X2 | .697 | .090 | .572 | 7.728 | .000 |
| X3 | .788 | .293 | -.055 | 2.689 | .006 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Regresi Linear Berganda Output SPSS 2025

Berdasarkan Tabel 5 di atas dapat dianalisis model estimasi sebagai berikut:

$$Y = 26.611 + 0.449 (X_1) + 0.697 (X_2) + 0.778 (X_3)$$

Berdasarkan persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa:

- a. Dari persamaan di atas dapat dilihat bahwa terdapat nilai konstanta sebesar 26.611 yang berarti bahwa jika komitmen organisasi, kualitas pelayanan, dan kinerja pegawai adalah nol, maka nilai variabel kepuasan masyarakat berada pada 26.611. hal ini berarti bahwa variabel komitmen organisasi, kualitas pelayanan, dan kinerja pegawai memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.
- b. Nilai koefisien regresi komitmen organisasi bernilai positif 0.449. Hal ini berarti jika komitmen organisasi kerja meningkat satu satuan akan mengakibatkan penurunan kinerja sebesar 0.449 satuan.
- c. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai positif yaitu 0.697. Hal ini berarti bahwa jika kualitas pelayanan meningkat satu satuan akan mengakibatkan kenaikan kepuasan masyarakat sebesar 0.697 satuan.
- d. Nilai koefisien regresi kinerja pegawai bernilai positif yaitu 0.778. Hal ini berarti bahwa jika kinerja pegawai meningkat satu satuan akan mengakibatkan peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0.778 satuan.

2. Uji Koefisien Regresi (Uji t)

- a. Hipotesis pertama yang diajukan, bahwa komitmen organisasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis dari uji t, diketahui bahwa tingkat signifikansi variabel komitmen organisasi sebesar $0,004 <$ dari nilai signifikansi (0.05). Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Hipotesis kedua yang diajukan, bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis dari uji t, diketahui bahwa tingkat signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar $0,000 <$ dari nilai signifikansi (0.05). Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima.
- c. Hipotesis ketiga yang diajukan, bahwa kinerja pegawai secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja. Berdasarkan hasil analisis dari uji t, diketahui bahwa tingkat signifikansi variabel Kinerja pegawai sebesar $0,006 <$ dari nilai signifikansi (0.05). Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima.
- d. Hipotesis keempat yang diajukan, bahwa komitmen organisasi, kualitas pelayanan, dan kinerja pegawai dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis dari uji F, diketahui

bahwa tingkat signifikansi variabel komitmen organisasi, kualitas pelayanan, dan kinerja pegawai sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima.

3. Koefisien Determinasi (*R Square*)

Koefisien Determinasi bertujuan untuk melihat atau mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen, dimana nilai *R square* digunakan untuk penelitian dengan 2 variabel dan nilai *R Square* digunakan untuk penelitian lebih dari 3 variabel. Nilai koefisien determinasi pada penelitian ini diambil dari nilai *R Square* yang dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji *R Square*

| Model Summary^b | | | | |
|----------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .732 ^a | .536 | .526 | 5.83894 |

Sumber: Hasil Uji R Square Output SPSS, 2025

Berdasarkan hasil uji R Square pada tabel Model Summary, diperoleh nilai R Square sebesar 0.536. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (X1, X2, dan X3) mampu menjelaskan sebesar 53.6% variasi yang terjadi pada variabel dependen (Y). Dengan kata lain, sekitar 53.6% perubahan pada variabel Y dapat diterangkan oleh gabungan variabel X1, X2, dan X3. Sisanya, sebesar 46.4%, dijelaskan oleh faktor lain di luar model ini atau oleh variabel-variabel yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Nilai Adjusted R Square sebesar 0.526 menunjukkan penyesuaian yang lebih realistis terhadap jumlah variabel independen dalam model. Penurunan nilai dari R Square ke Adjusted R Square mengindikasikan bahwa terdapat sedikit penurunan kemampuan prediktif setelah mempertimbangkan bias akibat jumlah variabel independen. Namun, nilai Adjusted R Square tetap menunjukkan model yang cukup baik karena lebih dari 50% variasi dalam Y masih dapat dijelaskan.

Pembahasan

1. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan komitmen organisasi berdampak langsung pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Komitmen organisasi, yang mencakup kesungguhan tenaga kesehatan dalam melayani, loyalitas terhadap tujuan

institusi, serta kepatuhan pada prosedur pelayanan, menjadi faktor kunci dalam menciptakan persepsi positif di mata masyarakat. Semakin tinggi tingkat komitmen yang ditunjukkan oleh organisasi, semakin besar pula rasa puas masyarakat terhadap layanan kesehatan. Penemuan ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya. Wulandari, et al (2023) mengungkapkan bahwa komitmen organisasi di sektor pelayanan kesehatan berkontribusi signifikan terhadap persepsi kualitas layanan, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Dalam studi tersebut, faktor seperti komunikasi yang efektif dan kepemimpinan yang mendukung menjadi penentu keberhasilan komitmen organisasi. Sementara itu, Handayani, (2022) juga menyebutkan bahwa komitmen organisasi yang kuat tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga memperkuat kepercayaan terhadap institusi pelayanan kesehatan.

2. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang dimaksud mencakup dimensi seperti kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan aspek fisik yang menjadi indikator penting dalam memberikan pengalaman positif kepada masyarakat. Ketika Puskesmas mampu menyediakan layanan yang konsisten, responsif terhadap kebutuhan pasien, ramah, serta didukung oleh fasilitas yang memadai, masyarakat merasa lebih dihargai dan puas terhadap pelayanan yang diterima. Penemuan ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya. Parasuraman, et al (2020) dalam model SERVQUAL menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi adalah faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Studi lain oleh Arlan & Aida (2023), menyoroti bahwa peningkatan kualitas seperti penampilan pegawai, kenyamanan dalam memberikan pelayanan dan kelengkapan peralatan untuk menunjang pelayanan dapat berkontribusi langsung pada kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan.

3. Pengaruh Kinerja pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kinerja pegawai dalam konteks ini mencakup berbagai aspek seperti efektivitas kerja, efisiensi, tanggung jawab, dan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Ketika pegawai Puskesmas menunjukkan profesionalisme yang tinggi, bekerja dengan cepat dan tepat, serta memberikan

pelayanan yang ramah dan empati, masyarakat cenderung merasa dihargai dan puas. Hal ini sesuai dengan teori Performance Theory yang menyatakan bahwa kualitas interaksi antara pegawai dan penerima layanan secara langsung memengaruhi persepsi kepuasan. Penemuan ini selaras dengan berbagai penelitian sebelumnya. Sutrisno & Wahyuni, (2020) menyebutkan bahwa kinerja pegawai yang baik dalam sektor kesehatan berhubungan erat dengan kepuasan masyarakat, terutama dalam hal pelayanan yang tepat waktu dan solusi yang efektif terhadap permasalahan kesehatan. Studi lain oleh Darmayadi, et al., (2023), pegawai memberikan kinerja yang baik dalam saat memberikan pelayanan kepada masyarakat maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat atas kunjungannya pada organisasi tersebut kinerja pegawai maupun organisasi telah sesuai dengan apa yang diharapkan.

4. Pengaruh Komitmen organisasi, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi, kualitas pelayanan, dan kinerja pegawai secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pengaruh kolektif dari ketiga variabel ini menggambarkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh satu faktor tunggal, tetapi merupakan hasil dari sinergi antara kualitas pelayanan yang diberikan, dedikasi organisasi, dan performa pegawai dalam menjalankan tugasnya. Komitmen organisasi berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan berorientasi pada pencapaian tujuan bersama. Ketika organisasi menunjukkan komitmen yang kuat terhadap visi dan misinya serta memprioritaskan kebutuhan masyarakat, layanan yang dihasilkan menjadi lebih konsisten dan terstruktur. Penelitian yang dilakukan oleh Denus & Yuliharsi (2022), kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima pada suatu organisasi publik dapat ditentukan oleh sejumlah faktor yaitu komitmen organisasi, kualitas pelayanan dan kinerja. Hakim & Putri (2022), pada penelitiannya memaparkan bahwa komitmen organisasi, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai yang sudah terlaksana dengan baik dapat memberikan kontribusi secara positif terhadap kepuasan masyarakat karena pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan hipotesis yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan komitmen organisasi, kualitas

pelayanan dan kinerja memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti bahwa kepuasan masyarakat akan meningkat jika komitmen organisasi, kualitas pelayanan dan kinerja di instansi naik dan bernilai meningkat pada pegawai maka mampu memberikan peningkatan kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis, adapun saran-saran yang dapat diberikan terkait dengan komitmen organisasi, diperlukan langkah-langkah strategis untuk memperkuat komitmen yang berfokus pada pelayanan masyarakat bisa diterapkan meningkatkan komunikasi visi dan misi organisasi dengan jelas dan rutin kepada seluruh pegawai dan pemangku kepentingan. Kualitas pelayanan bisa diterapkan antara lain dengan memberikan pelatihan dan pengembangan kepada petugas kesehatan agar keterampilan mereka terus meningkat. Kinerja pegawai dapat memberikan apresiasi dan insentif kepada pegawai yang menunjukkan kinerja yang baik sebagai bentuk motivasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arlan, A. S., & Aida, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Administratus - Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, 7(2), 38-53. <https://doi.org/10.56662/administratus.v7i2.184>
- Darmayadi, S., Heriwibowo, D., & Hermanto, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(2), 1169-1175. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i2.1622>
- Denus, Y. R., & Yuliasri. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II A Padang. *CEMERLANG: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 2(3), 15-28. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v2i3.227>
- Ghozali, I. (2018). *Analisis Multivariate dengan Menggunakan Bantuan SPSS 25.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakim, I., & Putri, A. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Bisnis Kompetitif*, 1(2), 107-115. <https://doi.org/10.35446/bisniskompetif.v1i2.1050>
- Handayani, S. (2022). Pengaruh Sinergi Komitmen Organisasi, Kinerja Pegawai, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Fasilitas Kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 15(2), 120-134.
- Lupiyoadi, R. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Malhotra, N. (2020). *Marketing Research An Applied Orientation*. Prentice Hall.
- Nova I. E. Tamara., Lisbeth Mananeke., dan C. K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, 6(4).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Prayogo, T., & Ismiyati, I. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1148-1162. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v7i3.28346>
- Rezha, Fahmi., Rochmah, Siti., dan S. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5).

Pengaruh Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pegawai Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci

Septria Maya Trisna, Askar Jaya

Rosmiati, N., Septiana, T., & Rachmadio, R. E. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Leuwiliang Kabupaten Bogor. *Journal of Human And Education*, 4(4), 1047–1053. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jh.v4i4.1425>

Sutrisno, H., & Wahyuni, E. (2020). Hubungan Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 14(1), 45–56.

Wulandari, I., Sari, P., & Nugroho, T. (2023). Komitmen Organisasi sebagai Determinan Utama Kepuasan Pelanggan: Studi pada Fasilitas Publik. *Jurnal Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 10(4), 345–360.