



Original Article

Pengaruh Kompetensi ASN dan Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Puskesmas Cikalong Kabupaten Tasikmalaya

Ervan Erviana^{1✉}, Basuki Rahmat², Ade Iskandar³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi YPPT, Indonesia

Korespondensi Email: ervanerviana1990@gmail.com✉

Abstrak:

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan fluktuasi kinerja pelayanan di Puskesmas Cikalong. Penelitian bertujuan menganalisis pengaruh Kompetensi ASN (X_1) dan Pelayanan Publik (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda. Data diperoleh melalui kuesioner kepada 85 responden pengguna layanan Puskesmas Cikalong. Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian data diolah menggunakan SPSS 20 dengan pengujian uji t dan uji F . Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Kompetensi ASN tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat ($t = -1,675$; sig. $0,106 > 0,05$). Sebaliknya, Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan ($t = 2,425$; sig. $0,023 < 0,05$). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat ($F = 3,632$; sig. $0,041 < 0,05$). Nilai Adjusted R Square sebesar 0,158 menunjukkan bahwa 15,8% variasi kepuasan masyarakat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Kesimpulannya, Pelayanan Publik menjadi faktor dominan dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat, sedangkan Kompetensi ASN masih perlu dioptimalkan agar memberikan kontribusi yang lebih signifikan terhadap kualitas layanan kesehatan.

Kata kunci: Kompetensi ASN, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat.

This is an open access article under the [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author. Published by Universitas Syiah Kuala



Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Dalam perspektif administrasi publik modern, birokrasi tidak lagi hanya berfungsi sebagai pengendali kebijakan, tetapi juga sebagai penyedia layanan yang responsif, inovatif, dan berorientasi pada kepentingan publik. Osborne dan Gaebler menekankan bahwa pemerintah seharusnya mengembangkan birokrasi yang lebih efisien, adaptif, serta berorientasi pada hasil pelayanan kepada masyarakat. Sejalan dengan itu, paradigma *New Public Service* menempatkan masyarakat sebagai warga negara (*citizen*) yang memiliki hak atas pelayanan publik yang berkualitas, bukan sekadar pelanggan

(*customer*) yang menerima layanan administratif ([Denhardt & Denhardt, 2015](#)). Dalam konteks ini, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu sektor pelayanan publik yang sangat penting adalah pelayanan kesehatan. Dalam kerangka desentralisasi pemerintahan di Indonesia, pemerintah daerah memiliki kewenangan dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan merata bagi masyarakat. Upaya tersebut diwujudkan melalui kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan yang menjadi acuan bagi pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan menegaskan bahwa SPM merupakan indikator kinerja minimum yang harus dicapai pemerintah daerah untuk menjamin terpenuhinya hak masyarakat terhadap layanan kesehatan esensial. Dengan demikian, implementasi SPM tidak hanya berfungsi sebagai kewajiban administratif, tetapi juga sebagai instrumen evaluasi terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan di tingkat daerah.

Dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki peran strategis sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan primer. Puskesmas tidak hanya memberikan layanan pengobatan, tetapi juga melaksanakan kegiatan promotif dan preventif untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Keberhasilan pelayanan kesehatan di Puskesmas sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan serta kompetensi tenaga kesehatan yang menjalankan pelayanan tersebut. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien serta kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan ([Khayru & Issalillah, 2021](#)). Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan juga berperan penting dalam membangun loyalitas masyarakat terhadap layanan kesehatan yang disediakan pemerintah.

Namun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama masih menghadapi berbagai tantangan. Studi mengenai pelayanan kesehatan di Indonesia menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dengan pengalaman pelayanan yang mereka terima. Kesenjangan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas komunikasi petugas kesehatan, ketersediaan sarana prasarana, serta efektivitas sistem pelayanan kesehatan. Selain itu, beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan masih dipengaruhi oleh faktor waktu tunggu pelayanan, sikap petugas, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang profesional dan empatik.

Fenomena tersebut juga dapat ditemukan pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Cikalong Kabupaten Tasikmalaya. Berdasarkan hasil Survei Mawas Diri (SMD) tahun 2024, masih ditemukan berbagai permasalahan kesehatan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Cikalong, antara lain 33% anggota keluarga mengalami sakit dalam satu bulan terakhir, 4,6% balita mengalami gizi kurang atau buruk, serta 6,4% ibu hamil mengalami kekurangan energi kronis (KEK). Selain itu, masih terdapat berbagai perilaku kesehatan masyarakat yang belum sesuai dengan standar kesehatan, seperti tingginya jumlah rumah tangga dengan perokok aktif di dalam

rumah (57%), rendahnya penerapan kebiasaan cuci tangan pakai sabun (42%), serta masih adanya balita dengan imunisasi yang tidak lengkap (13%).

Permasalahan tidak hanya terjadi pada aspek kesehatan masyarakat, tetapi juga pada capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan di Puskesmas Cikalong. Berdasarkan data capaian SPM tahun 2024, rata-rata tingkat pemenuhan indikator pelayanan kesehatan baru mencapai sekitar 87%, masih berada di bawah target nasional sebesar 100%. Beberapa indikator pelayanan yang belum mencapai target antara lain pelayanan kesehatan ibu hamil, pelayanan kesehatan ibu bersalin, pelayanan kesehatan balita, serta pelayanan kesehatan bagi penderita gangguan jiwa berat. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara standar pelayanan kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah dengan implementasi pelayanan kesehatan yang berlangsung di lapangan.

Selain capaian indikator pelayanan yang belum optimal, berbagai permasalahan lain juga muncul dalam praktik pelayanan di Puskesmas Cikalong, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, ketersediaan obat yang belum stabil, serta variasi kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, masih ditemukan keluhan masyarakat terkait lamanya waktu tunggu pelayanan, kurangnya kedisiplinan petugas, serta kurangnya kejelasan informasi mengenai alur pelayanan kesehatan, khususnya dalam kondisi kegawatdaruratan. Permasalahan lain juga berkaitan dengan aspek keadilan pelayanan, seperti adanya persepsi masyarakat mengenai praktik pengutamaan pasien tertentu dalam proses antrean pelayanan.

Secara normatif, pelayanan kesehatan yang ideal seharusnya diselenggarakan berdasarkan prinsip *good governance*, yang meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, responsivitas, efektivitas, dan keadilan. Prinsip-prinsip tersebut menjadi dasar penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Namun, berbagai kondisi empiris yang terjadi di Puskesmas Cikalong menunjukkan bahwa implementasi pelayanan kesehatan masih belum sepenuhnya mencerminkan prinsip tersebut secara optimal.

Dalam konteks akademik, berbagai penelitian sebelumnya telah membahas hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat dalam sektor kesehatan. Misalnya, penelitian mengenai pelayanan kesehatan di Puskesmas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

Penelitian lain juga menunjukkan bahwa pengukuran kepuasan masyarakat melalui indeks kepuasan masyarakat (IKM) dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut lebih banyak menitikberatkan pada aspek kualitas pelayanan secara umum, tanpa mengkaji secara komprehensif peran kompetensi aparatur pelayanan publik sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, terdapat research gap dalam kajian pelayanan publik di sektor kesehatan, khususnya terkait hubungan antara kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN), kualitas pelayanan publik, dan tingkat kepuasan masyarakat pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Padahal, kompetensi aparatur merupakan faktor penting yang menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. [Spencer dan Spencer \(2023\)](#) menjelaskan bahwa kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang berkaitan dengan kemampuan

seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya secara efektif. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kompetensi tenaga kesehatan tidak hanya mencakup kemampuan teknis medis, tetapi juga keterampilan komunikasi, empati terhadap pasien, serta kemampuan memberikan pelayanan yang profesional.

Berdasarkan berbagai kondisi empiris, kerangka teoritis, serta kesenjangan penelitian yang telah diuraikan, maka kajian mengenai pengaruh kompetensi aparatur dan kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Cikalong Kabupaten Tasikmalaya, sekaligus memberikan rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat

Metode

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Cikalong Kabupaten Tasikmalaya dengan tujuan menganalisis pengaruh kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif karena bertujuan menguji hubungan antarvariabel secara objektif melalui analisis statistik.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei, yaitu pengumpulan data dari responden melalui penyebaran kuesioner untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima di Puskesmas Cikalong. Kuesioner disusun berdasarkan variabel penelitian yang berasal dari kajian teori pada Bab II, yaitu kompetensi ASN (X_1), pelayanan publik (X_2), dan kepuasan masyarakat (Y). Instrumen penelitian menggunakan skala Likert 5 poin untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang diajukan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas Cikalong, dengan jumlah estimasi sekitar 400 pasien dalam dua bulan terakhir yang berusia minimal 17 tahun. Batasan usia ini digunakan agar responden memiliki kemampuan memahami proses pelayanan serta mampu memberikan penilaian secara rasional terhadap kualitas layanan yang diterima.

Jumlah sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel sebanyak 85 responden yang mewakili populasi penelitian. Responden yang dipilih adalah masyarakat yang pernah atau sedang menggunakan layanan di Puskesmas Cikalong.

Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling yang dipadukan dengan accidental sampling, yaitu memilih responden yang secara kebetulan berada di lokasi penelitian namun tetap memenuhi kriteria tertentu. Kriteria responden dalam penelitian ini antara lain berusia minimal 17 tahun dan telah menggunakan layanan puskesmas minimal selama 30 menit sehingga memiliki pengalaman yang cukup untuk menilai kualitas pelayanan yang diterima.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel kompetensi ASN dan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Pengolahan data dilakukan menggunakan

software SPSS versi 20 melalui beberapa tahap pengujian, yaitu uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan linearitas), uji koefisien determinasi, serta pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun simultan antara variabel penelitian.

Hasil Penelitian

Analisis Regresi Linear Berganda

a. Uji Analisis Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian ini variabel independen terdiri dari:

- Kompetensi ASN (X₁)
- Pelayanan Publik (X₂) Sedangkan variabel dependen adalah:
- Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa pelayanan publik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan kompetensi ASN tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Koefisien regresi pada variabel pelayanan publik sebesar 0,480 yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan pada pelayanan publik akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,480 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap.

Tabel 1. Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	35.178	6.806		.390
KOMPETENSI ASN	-.291	.174	-.297	.756
PELAYANAN_PUBLIK	.480	.198	.431	.253

a. Dependent Variable: KEPUASAN_MASYARAKAT

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menggunakan **SPSS**, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 35,178 - 0,291X_1 + 0,480X_2$$

Makna hasil analisis:

1. Konstanta(35,178)

Nilai konstanta menunjukkan bahwa ketika variabel ASN dan Pelayanan Publik dianggap tetap atau bernilai nol, maka tingkat Kepuasan Masyarakat berada pada angka 35,178. Nilai ini mengindikasikan adanya faktor lain di luar model penelitian yang juga memengaruhi kepuasan masyarakat.

2. PengaruhASN(X₁)

Koefisien regresi $-0,291$ menunjukkan hubungan negatif antara ASN dan

Kepuasan Masyarakat. Artinya, setiap peningkatan satu satuan pada variabel ASN dapat menurunkan kepuasan masyarakat sebesar 0,291 dengan asumsi variabel lain tetap. Namun secara statistik pengaruh ini tidak signifikan karena nilai signifikansi $0,106 > 0,05$. Hal ini berarti variabel ASN belum memberikan pengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

3. Pengaruh Pelayanan Publik (X_2)

Koefisien regresi 0,480 menunjukkan hubungan positif antara Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. Setiap peningkatan kualitas pelayanan publik sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,480. Nilai signifikansi $0,023 < 0,05$ menunjukkan bahwa pengaruh ini signifikan secara statistik.

4. Variabel yang paling dominan

Berdasarkan nilai beta terstandarisasi, Pelayanan Publik ($\beta = 0,431$) memiliki pengaruh lebih kuat dibandingkan ASN ($\beta = -0,297$). Dengan demikian, Pelayanan Publik merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi Kepuasan Masyarakat.

b. Uji Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berada pada rentang 0 sampai 1. Apabila nilai R^2 semakin mendekati angka 1, maka semakin besar kontribusi variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat.

Tabel 2. Model Summary

Model	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.218	.158	5.00164

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN_PUBLIK, ASN

Berdasarkan tabel Model Summary di atas, diperoleh nilai R Square (R^2) sebesar 0,218. Hal ini berarti bahwa variabel ASN (X_1) dan Pelayanan Publik (X_2) secara simultan memberikan kontribusi terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 21,8%. Dengan kata lain, sebesar 21,8% variasi Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen yang terdapat dalam model regresi. Sedangkan sisanya sebesar 78,2% ($100\% - 21,8\%$) dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian yang tidak dimasukkan ke dalam model, seperti faktor persepsi individu, pengalaman layanan sebelumnya, kondisi sosial, kebijakan institusi, maupun variabel lain yang relevan tetapi tidak diteliti.

2. Pengujian Hipotesis

a. Uji F

Tabel 3. ANOVAa

Model	Sum of Squares	Mean Square	F	
Regression	181.711	90.855	32	1b
Residual	650.427	25.016		
Total	832.138			

a. Dependent Variable: KEPUASAN_MAYARAKAT

b. Predictors: (Constant), PELAYANAN_PUBLIK, ASN

Berdasarkan hasil uji ANOVA, diperoleh nilai Fhitung sebesar 3,632 dengan signifikansi 0,041 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel ASN dan Pelayanan Publik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Total variasi Kepuasan Masyarakat sebesar 832,138, di mana 181,711 dapat dijelaskan oleh model penelitian, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 29 responden.

Kesimpulan: Model regresi yang digunakan layak menjelaskan hubungan antara ASN, Pelayanan Publik, dan Kepuasan Masyarakat, sehingga hipotesis pengaruh simultan dapat diterima

b. Uji T

Tabel 4. ANOVAa

Model	Sum Squares	Mean Square	F	
Regression	181.7	90.8	32	1b
Residual	650.4	25.0		
Total	832.1			

a. Dependent Variable: KEPUASAN_MAYARAKAT

b. Predictors: (Constant), PELAYANAN_PUBLIK, ASN

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat dengan dasar keputusan nilai signifikansi 0,05.

1. KompetensiASN (X_1) Nilai thitung = -1,675 dengan signifikansi 0,106 ($> 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa ASN tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Koefisien regresi -0,291 menunjukkan hubungan negatif, namun pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik.
2. Pelayanan Publik (X_2) Nilai thitung = 2,425 dengan signifikansi 0,023 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Koefisien regresi 0,480 berarti peningkatan kualitas pelayanan publik akan meningkatkan kepuasan masyarakat.
3. Konstanta

Nilai thitung = 5,139 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Konstanta sebesar 35,178 menunjukkan adanya tingkat dasar Kepuasan Masyarakat yang dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian.

Secara parsial, hanya variabel Pelayanan Publik yang berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, sedangkan ASN tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan dalam penelitian ini.

Pembahasan

A. Pengaruh Kompetensi ASN (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda dan uji parsial (uji-t), variabel Kompetensi ASN (X1) memiliki nilai t hitung sebesar -1,675 dengan tingkat signifikansi 0,106. Nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa Kompetensi ASN tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada layanan Puskesmas Cikalong. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh kompetensi ASN terhadap kepuasan masyarakat tidak dapat diterima.

Koefisien regresi sebesar -0,291 menunjukkan arah hubungan negatif, yang berarti peningkatan kompetensi ASN dalam model penelitian ini justru diikuti oleh penurunan kepuasan masyarakat. Namun hubungan tersebut tidak signifikan secara statistik sehingga tidak dapat dijadikan dasar untuk menyimpulkan adanya pengaruh nyata antara kedua variabel tersebut.

Secara teoritis, kompetensi merupakan kemampuan individu yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif. Menurut Spencer dan Spencer (2021), kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berkaitan dengan kinerja efektif atau unggul dalam suatu pekerjaan. Dalam konteks sektor publik, kompetensi ASN seharusnya menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi ASN belum memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat terjadi karena kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu aparatur, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti sistem pelayanan, prosedur birokrasi, fasilitas pelayanan, maupun interaksi langsung antara petugas dengan masyarakat. Dengan demikian, meskipun kompetensi ASN penting secara konseptual, dalam praktik pelayanan kesehatan di Puskesmas Cikalong pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat belum terlihat secara nyata.

B. Pengaruh Pelayanan Publik (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Publik (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Koefisien regresi sebesar 0,480 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan publik akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,480 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh tersebut secara statistik signifikan. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima.

Secara teoritis, pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara negara dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Sinambela, pelayanan publik adalah setiap kegiatan

yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, serta menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selain itu, konsep kualitas pelayanan juga dijelaskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melalui model SERVQUAL, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Ketika dimensi-dimensi pelayanan tersebut terpenuhi dengan baik, maka tingkat kepuasan masyarakat cenderung meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori tersebut, dimana kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Dalam konteks Puskesmas Cikalong, semakin baik proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

C. Pengaruh Kompetensi ASN (X₁) dan Pelayanan Publik (X₂) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh nilai konstanta sebesar 35,178 yang menunjukkan tingkat dasar kepuasan masyarakat ketika variabel kompetensi ASN dan pelayanan publik berada dalam kondisi tetap. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa secara parsial variabel pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan kompetensi ASN tidak berpengaruh signifikan.

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,218 menunjukkan bahwa sebesar 21,8% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kompetensi ASN dan pelayanan publik secara bersama-sama, sedangkan 78,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,158 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dan ukuran sampel, kemampuan model dalam menjelaskan kepuasan masyarakat berada pada angka 15,8%.

Nilai korelasi (R) sebesar 0,467 menunjukkan bahwa hubungan antara kompetensi ASN dan pelayanan publik secara bersama-sama dengan kepuasan masyarakat berada pada kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki hubungan dengan kepuasan masyarakat, meskipun kontribusi yang diberikan masih relatif terbatas.

Secara teoritis, kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan antara harapan terhadap pelayanan dengan kinerja pelayanan yang diterima. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang dirasakan dengan harapannya.

Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat menjadi indikator penting untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan oleh instansi pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat pada

layanan Puskesmas Cikalong, sementara kompetensi ASN belum memberikan pengaruh yang signifikan secara parsial. Hal ini mengindikasikan bahwa perbaikan sistem pelayanan, prosedur pelayanan, serta interaksi pelayanan kepada masyarakat menjadi aspek yang lebih dirasakan langsung oleh masyarakat dalam menilai kepuasan terhadap layanan kesehatan.

Kesimpulan

Secara umum, kompetensi ASN berada pada kategori sangat baik. Kekuatan utama aparatur terletak pada aspek kerja sama tim dalam pengambilan keputusan. Namun, aspek yang masih memerlukan pengembangan adalah kemampuan adaptasi pegawai terhadap perubahan pola layanan yang dinamis. Kualitas pelayanan publik di Puskesmas Cikalong dinilai sangat memuaskan, terutama dalam hal ketepatan sasaran dan kejelasan alur pelayanan kepada masyarakat. Meski demikian, optimalisasi pemanfaatan teknologi dalam sistem layanan masih menjadi area yang perlu ditingkatkan di masa mendatang. Masyarakat merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan, dengan apresiasi tertinggi pada efisiensi proses pelayanan. Di sisi lain, ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan menjadi aspek yang paling memerlukan perhatian agar standar kepuasan tetap terjaga. Pengaruh Antar Variabel Peningkatan kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Cikalong dipengaruhi secara bersama-sama oleh kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan yang diberikan. Secara mandiri, kualitas pelayanan publik merupakan faktor yang paling dominan dalam menentukan tinggi rendahnya kepuasan masyarakat. Sementara itu, kompetensi ASN berperan sebagai fondasi pendukung, meskipun dalam penelitian ini pengaruhnya secara langsung tidak sebesar kualitas prosedur pelayanan itu sendiri.

Saran

Mengadakan pelatihan atau workshop khusus mengenai manajemen perubahan dan fleksibilitas kerja agar ASN lebih cepat beradaptasi dengan perubahan regulasi atau sistem layanan baru. Mempercepat digitalisasi layanan, seperti pendaftaran online atau sistem antrean berbasis aplikasi, untuk mengurangi tumpukan administrasi manual dan meningkatkan transparansi proses. Melakukan evaluasi berkala terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) waktu pelayanan guna meminimalisir waktu tunggu pasien dan memastikan layanan selesai tepat waktu sesuai janji layanan.

Daftar Pustaka

- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. Kogan Page.
- Boyatzis, R. E. (2008). *Competencies in the 21st century*. Journal of Management Development, 27(1), 5–12.
- Bungin, B. (2020). Metodologi penelitian sosial dan ekonomi. Kencana.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif. Gadjah Mada University Press.
- Fitriani, & Hasanah. (2023). Pengaruh pelatihan ASN terhadap kualitas pelayanan publik. (Detail penerbit tidak tersedia dalam dokumen).
- Government Competency Framework. (n.d.). *Government competency framework*.

- (Tahun dan penerbit tidak tersedia dalam dokumen).
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2021). *Multivariate data analysis* (9th ed.). Pearson.
- Hayat. (2015). Optimalisasi pelayanan publik. (Detail penerbit tidak tersedia dalam dokumen).
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2002). Metodologi penelitian bisnis untuk akuntansi dan manajemen. BPFE.
- Johnson, B., & Christensen, L. (2019). *Educational research: Quantitative, qualitative, and mixed approaches*. SAGE.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Laporan dan pedoman pelayanan Puskesmas. Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas. Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Permenkes Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). Permenkes Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan. Kemenkes RI.