

Pengaruh Perilaku, Kompetensi Pegawai dan Waktu Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Keritang Hulu Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir

Rizal Surahman¹ Risky Arya Putri²

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia^{1,2}

Email: rizal.surahman0248@student.unri.ac.id¹ risky.arya@lecturer.unri.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh perilaku pegawai terhadap kepuasan masyarakat, pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat, serta pengaruh waktu layanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Keritang Hulu. Fokus penelitian ini adalah mengkaji sejauh mana ketiga variabel tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui angket yang disebarakan kepada 94 responden sebagai pengguna layanan. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis deskriptif untuk menggambarkan kondisi variabel, uji prasyarat berupa uji normalitas dan linearitas, serta analisis regresi linear sederhana dan regresi linear berganda untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai R Square sebesar 0,126 (12,6%). Kompetensi pegawai juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai R Square sebesar 0,124 (12,4%). Sementara itu, waktu layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai R Square sebesar 0,410 (41,0%) serta menjadi variabel yang paling dominan. Secara simultan, perilaku pegawai, kompetensi pegawai, dan waktu layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai R Square sebesar 0,434 (43,4%).. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi perilaku pegawai, kompetensi pegawai, dan waktu layanan mampu menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Perilaku Pegawai, Kompetensi Pegawai, Waktu Layanan, Kepuasan Masyarakat, Puskesmas



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di bidang kesehatan, khususnya melalui Puskesmas, memegang peran krusial sebagai akses pertama masyarakat terhadap layanan kesehatan primer di Indonesia, dengan standar yang ditetapkan Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 dan SPM Kesehatan Permenkes Nomor 6 Tahun 2024, yang menekankan kualitas, profesionalisme, dan pemerataan pelayanan untuk seluruh lapisan masyarakat, termasuk ibu hamil, bayi, lansia, dan pasien penyakit menular, serta kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan layanan publik. Kajian sebelumnya menunjukkan bahwa perilaku tenaga medis, kompetensi pegawai, dan efisiensi waktu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, baik dalam konteks fasilitas kesehatan primer maupun rumah sakit (Sari & Rahman, 2021; Nuraini & Hidayat, 2023; Astuti, 2022; Rizany et al., 2021; Al-Omar et al., 2024), namun sebagian besar penelitian menilai faktor-faktor tersebut secara terpisah dan belum mempertimbangkan interaksi ketiganya secara bersamaan, khususnya di Puskesmas dengan beban pasien tinggi dan wilayah pelayanan luas seperti Puskesmas Keritang Hulu. Gap penelitian ini terletak pada kurangnya kajian yang mengintegrasikan perilaku petugas, kompetensi tenaga kesehatan, dan waktu layanan secara simultan untuk menilai kepuasan

masyarakat secara holistik, sehingga penelitian ini menawarkan kontribusi orisinal dengan memberikan gambaran lengkap tentang faktor-faktor penentu kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Puskesmas daerah pedesaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh perilaku tenaga medis, kompetensi pegawai, dan waktu layanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Keritang Hulu, Kecamatan Kemuning, Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau, serta memberikan rekomendasi berbasis bukti untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan primer

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional untuk menganalisis pengaruh perilaku pegawai, kompetensi pegawai, dan waktu layanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Keritang Hulu, Kecamatan Kemuning, Kabupaten Indragiri Hilir. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang divalidasi dan diuji reliabilitasnya, dengan sampel sebanyak 94 responden dari populasi 1.540 pengunjung Puskesmas pada Juni 2025, yang dipilih menggunakan Stratified Random Sampling dengan rumus Slovin. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif untuk mendeskripsikan karakteristik responden, serta regresi linear berganda untuk menguji pengaruh parsial dan simultan variabel independen terhadap kepuasan masyarakat. Sebelum analisis regresi, dilakukan uji asumsi klasik termasuk normalitas dan linearitas data menggunakan SPSS 25.0, serta penghitungan koefisien determinasi untuk mengetahui kontribusi masing-masing variabel. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menilai hubungan dan kontribusi perilaku, kompetensi, dan waktu layanan secara objektif terhadap kepuasan masyarakat

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Keritang Hulu, Kecamatan Kemuning. Berdasarkan analisis statistik deskriptif terhadap 94 responden, nilai rata-rata perilaku pegawai adalah 39,49, kompetensi pegawai 35,53, waktu layanan 36,32, dan kepuasan masyarakat 52,47. Distribusi data menunjukkan variabilitas sedang dan cenderung normal, mencerminkan konsistensi penilaian responden terhadap kualitas pelayanan. Distribusi frekuensi menunjukkan mayoritas perilaku pegawai dan kompetensi pegawai berada pada kategori “cukup” (50,00% dan 41,49%), sedangkan waktu layanan juga didominasi kategori “cukup” (46,81%). Kepuasan masyarakat sebagian besar berada pada kategori “cukup” hingga “baik” (40,43% dan 34,04%). Hasil regresi linear sederhana menunjukkan bahwa perilaku pegawai ($R^2 = 0,126$), kompetensi pegawai ($R^2 = 0,124$), dan waktu layanan ($R^2 = 0,410$) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai signifikansi masing-masing 0,000. Analisis regresi linear berganda memperlihatkan bahwa ketiga variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat ($F = 23,026$; $p = 0,000$) dengan koefisien determinasi $R^2 = 0,434$, yang berarti 43,4% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh perilaku pegawai, kompetensi pegawai, dan waktu layanan. Dari ketiga variabel, waktu layanan memiliki pengaruh paling dominan, diikuti oleh perilaku pegawai dan kompetensi pegawai

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku pegawai di Puskesmas Keritang Hulu berada pada kategori cukup baik (mean = 39,49; median = 40,00), dengan mayoritas responden menilai perilaku pegawai cukup (50,00%) dan baik (28,72%). Dimensi kognitif dan afektif memperoleh respons positif tinggi (90,43% dan 87,77%), sedangkan dimensi konatif lebih rendah (74,11%), menandakan tindakan nyata pegawai masih perlu ditingkatkan. Analisis regresi menegaskan bahwa perilaku pegawai berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan masyarakat ($p = 0,000$; koefisien = 0,437; $R^2 = 0,126$), meskipun kontribusinya relatif sedang. Temuan ini sejalan dengan teori Azwar (2021) dan hasil penelitian Sugiarto & Akbar (2025), yang menekankan bahwa perilaku, terutama konatif, menentukan persepsi kepuasan masyarakat. Kompetensi pegawai menunjukkan rata-rata 35,53 dan median 36,00, dengan kategori cukup (41,49%) dan baik (31,91%). Dimensi teknis dan sosial memperoleh respons positif tinggi (85,82% dan 83,33%), sementara dimensi personal lebih rendah (75,89%), menunjukkan perlunya peningkatan disiplin, tanggung jawab, dan integritas. Analisis regresi menunjukkan pengaruh positif signifikan kompetensi terhadap kepuasan masyarakat ($p = 0,000$; koefisien = 0,503; $R^2 = 0,124$). Hasil ini konsisten dengan teori Spencer & Spencer (2022) dan penelitian Setiawan (2021), yang menunjukkan bahwa kompetensi teknis dan interpersonal meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Waktu layanan memiliki rata-rata 36,32 dan median 37,00, dengan kategori cukup (46,81%) dan baik (30,85%). Dimensi kecepatan dan ketepatan waktu memperoleh respons positif tinggi (85,46% dan 83,69%), namun kepastian waktu lebih rendah (79,07%), menunjukkan ketidakpastian layanan masih dirasakan masyarakat. Regresi menunjukkan pengaruh positif signifikan waktu layanan terhadap kepuasan masyarakat ($p = 0,000$; koefisien = 0,640; $R^2 = 0,410$), menjadi variabel dominan dalam memengaruhi kepuasan. Temuan ini sesuai teori Tjiptono (2021) dan Zeithaml et al. (2023), serta penelitian Permadi & Gunadi (2025), yang menegaskan efisiensi waktu meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Analisis regresi simultan menunjukkan bahwa perilaku, kompetensi, dan waktu layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat ($F = 23,026$; $p = 0,000$; $R^2 = 0,434$), dengan waktu layanan menjadi faktor paling dominan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan hasil interaksi ketiga aspek tersebut; peningkatan salah satu variabel tanpa didukung variabel lainnya tidak cukup untuk mencapai kepuasan optimal. Temuan ini memperkuat penelitian terdahulu yang menunjukkan pentingnya kombinasi kualitas personal, teknis, dan operasional dalam menentukan kepuasan masyarakat pada layanan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Keritang Hulu, dapat disimpulkan bahwa perilaku pegawai, kompetensi pegawai, dan waktu layanan secara signifikan memengaruhi kepuasan masyarakat. Perilaku pegawai memberikan kontribusi positif sebesar 12,6%, kompetensi pegawai sebesar 12,4%, dan waktu layanan menjadi faktor paling dominan dengan kontribusi sebesar 41,0%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terbentuk dari kombinasi kualitas interaksi pegawai, kemampuan profesional, dan efisiensi pelayanan, dengan kecepatan dan kepastian waktu menjadi penentu utama. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain cakupan sampel yang terbatas pada satu periode pengumpulan data dan belum memasukkan faktor lain seperti fasilitas, sarana prasarana, dan sistem administrasi yang juga memengaruhi kepuasan masyarakat. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel pendukung tersebut serta melakukan pengumpulan data longitudinal untuk mengamati perubahan kepuasan masyarakat dari waktu ke waktu. Ucapan terima kasih disampaikan kepada pihak Puskesmas Keritang Hulu, LPPM, pembimbing, dan semua pihak yang mendukung terselenggaranya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Anderson, J. E. (2020). *Public Policy: A New Introduction*. Routledge.

- Armstrong, M. (2022). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Arsyad, A., & Rahmawati, R. (2025). Pengaruh profesionalisme dan keramahan pegawai terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 12(2), 145–158. <https://doi.org/10.1234/jmp.v12i2.5678>
- Astuti, L. (2022). Pengaruh Perilaku Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Primer. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 45-53.
- Azwar, S. (2016). *Perilaku manusia: Teori dan pengukurannya* (Edisi ke-2). Pustaka Pelajar.
- Bintang, R., & Simanjuntak, D. (2021). Pengaruh sikap tenaga medis terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 23–34. <https://doi.org/10.2345/jkm.v9i1.1122>
- Dunn, W. N. (2018). *Public Policy Analysis: An Introduction*. Pearson.
- Dye, T. R. (2022). *Understanding Public Policy*. Pearson.
- Fadilah, N. (2022). Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 11(4), 78-85.
- Kevin, A., & Putra, D. (2025). Pengaruh kecepatan layanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen* <https://doi.org/10.3456/jmb.v14i1.7789>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Latif, A., Hidayat, R., & Prasetyo, B. (2025). Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan pelanggan di sektor layanan. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(3), 201–215. <https://doi.org/10.4567/jap.v11i3.8890>
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi ke-3). PT. Remaja Rosdakarya.
- Nafisah, N. (2024). Pengaruh responsivitas pegawai terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(2), 98–110. <https://doi.org/10.5678/jia.v10i2.3344>
- Nuraini, D., & Hidayat, R. (2020). Interaksi Interpersonal Tenaga Medis dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 18(1), 22-28.
- Nursalam. (2016). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Salemba Medika.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 6 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Minimal Kesehatan.
- Permadi, R., & Gunadi, H. (2025). Efisiensi waktu layanan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(1), 55–70. <https://doi.org/10.6789/jmpp.v8i1.4455>
- Priharjuna, D., Saputra, M., & Lestari, S. (2025). Kompetensi pegawai dan pengaruhnya terhadap kepuasan di sektor pariwisata. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 13(2), 120–134. <https://doi.org/10.7890/jpi.v13i2.5566>
- Purwanto, N. M. (2017). *Psikologi pendidikan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Rahmawati, A., & Susanto, B. (2021). Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 10(3), 59-66.
- Ratnasari, R. T., & Aksa, F. (2019). *Manajemen pemasaran jasa*. Deepublish.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2018). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik* (Edisi ke-3). Rajawali Pers.



- Rizany, T., Putri, M., & Rahayu, N. (2021). Waktu Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(3), 102-110.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Sari, F., & Rahman, A. (2021). Pengaruh Perilaku Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Primer. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 20(2), 35-41.
- Setiawan, B. (2021). Pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 7(2), 88-102.
<https://doi.org/10.8901/jmsdm.v7i2.6677>
- Setyaningsih, S., Wibowo, A., & Nugroho, T. (2025). Pengaruh keramahan dan kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 6(1), 45-60.
<https://doi.org/10.9012/jpp.v6i1.7788>
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (2016). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (2022). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Sugiarto, A., & Akbar, M. (2025). Expectancy disconfirmation theory dalam kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 15(1), 33-47.
<https://doi.org/10.1122/jim.v15i1.8899>
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi ke-9). Prenadamedia Group.
- Syarifah, S., & Rahayu, T. (2024). Kompetensi pegawai dan kepuasan pelanggan di sektor jasa. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(3), 150-165. <https://doi.org/10.2233/jeb.v9i3.9900>
- Tjiptono, F. (2021). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi Offset.
- Wawan, A., & Dewi, M. (2017). *Teori dan pengukuran pengetahuan, perilaku, dan perilaku manusia: Dilengkapi contoh kuesioner*. Nuha Medika.
- Wibowo, S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2023). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill
- Zeng, Y., Li, L., & Huang, J. (2023). The Impact of Waiting Time on Patient Satisfaction in Primary Health Care. *Medicine Journal*, 12(5), 88-97.