



**PENGARUH BIAYA PELAYANAN DAN KINERJA PELAYANAN
TERHADAP KUALITAS KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Kasus Pada Puskesmas Citeureup Tahun 2022)**

Skripsi

Dibuat Oleh:

Isma Septi Nopita
022118041

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
JULI 2023**



**PENGARUH BIAYA PELAYANAN DAN KINERJA PELAYANAN
TERHADAP KUALITAS KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Kasus Pada Puskesmas Citeureup Tahun 2022)**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Akuntansi Program
Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan
Bogor

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
(Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM.,CA)



Ketua Program Studi Akuntansi
(Dr. Arief Tri Hardiyanto, Ak., MBA., CMA., C.a., CSEP., QIA)

**PENGARUH BIAYA PELAYANAN DAN KINERJA PELAYANAN
TERHADAP KUALITAS KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Kasus Pada Puskesmas Citeureup Tahun 2022)**

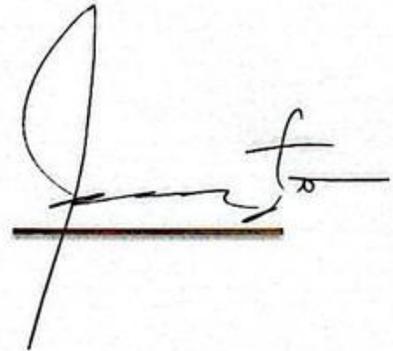
Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada hari : Rabu, 26 Juli 2023

Isma Septi Nopita
022118041

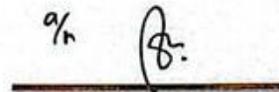
Disetujui

Ketua penguji sidang
(Dr. Edy Sudaryanto, Drs, Ak., MM, CA)



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Edy', written over a horizontal line.

Ketua komisi pembimbing
(Ahmad Burhanudin Taufiq, Ak., CA., ME.)



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Burhanudin', written over a horizontal line.

Anggota komisi pembimbing
(Amelia Rahmi, SE., M.Ak., AWP)



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Amelia', written over a horizontal line.

NPM : 022118041

Judul skripsi : Pengaruh Biaya Pelayanan Dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kualitas Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Puskesmas Citereup Tahun 2022)

Dengan ini saya menyatakan bahwa Paten dan Hak Cipta dari produk skripsi di atas adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun

Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan Paten, Hak Cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Pakuan.

Bogor, 26 Juli 2023


Isma Septa Nopita

022118041

**© Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan, tahun
2023**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip Sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan Pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

Dilarang mengumumkan atau memperbanyak Sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apapun tanpa seizin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

ABSTRAK

ISMA SEPTI NOPITA. 022118041. Pengaruh Biaya Pelayanan Dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kualitas Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Puskesmas Citeureup Tahun 2022). Di bawah bimbingan AHMAD BURHANUDIN TAUFIQ dan AMELIA RAHMI. 2023.

Pentingnya pelayanan kesehatan yang baik sebagai wujud implementasi dari hak asasi manusia yaitu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan. Puskesmas peran penting dalam penyedia layanan kesehatan masyarakat. Sebagai organisasi yang bergerak di sektor publik, maka perlu dinilai kinerjanya dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan biaya pelayanan dan kinerja pelayanan terhadap kualitas kepuasan masyarakat.

Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan verifikatif. Penelitian dilakukan di Puskesmas Citeureup, dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian verifikatif. Pengumpulan data melalui wawancara, kuesioner, dan observasi. Data diuji dengan menggunakan SPSS versi 23, dengan metode statistik uji kualitas data menggunakan uji validitas dan uji reabilitas, uji asumsi klasik dengan uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda serta uji hipotesis yaitu uji koefisien uji t, dan uji F.

Hasil penelitian menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara biaya pelayanan dengan kualitas kepuasan masyarakat. Kinerja pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas kepuasan masyarakat. Dengan demikian, semakin baik kinerja pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kualitas pelayanannya. Selain itu, biaya pelayanan dan kinerja pelayanan secara bersamaan memberikan pengaruh yang signifikan sebesar 79% terhadap kualitas kepuasan masyarakat di Puskesmas Citeureup.

Kata Kunci: Biaya, Kinerja, Kualitas, Pelayanan.

ABSTRACT

ISMA SEPTI NOPITA. 022118041. The Effect of Service Costs and Service Performance on the Quality of Community Satisfaction (Case Study at the Citeureup Health Center in 2022). Under the guidance of AHMAD BURHANUDIN TAUFIQ and AMELIA RAHMI. 2023.

The importance of good health services as a form of implementation of human rights, namely the element of welfare that must be realized. Puskesmas plays an important role as a provider of public health services. As an organization engaged in the public sector, it is necessary to assess its performance in improving service quality. This study aims to determine the relationship between service costs and service performance on the quality of community satisfaction.

Research using descriptive and verification quantitative methods. The research was conducted at the Citeureup Health Center, by distributing questionnaires to 100 respondents. The analytical method used in the verification research. Data collection through interviews, questionnaires, and observation. Data were tested using SPSS version 23, using statistical methods to test data quality using validity and reliability tests, classic assumption test with normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis and hypothesis testing, namely the coefficient test t test, and F test .

The results of the study stated that there was no significant effect between the cost of service and the quality of community satisfaction. Service performance has a significant influence on the quality of community satisfaction. Thus, the better the service performance provided, the higher the service quality. In addition, service costs and service performance simultaneously have a significant influence of 79% on the quality of community satisfaction at the Citeureup Health Center.

Keywords: Cost, Performance, Quality, Service.

PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Biaya Pelayanan Dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kualitas Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Puskesmas Citeureup Tahun 2022)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan pendidikan program studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih ada kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kemampuan penulis. Begitu pula penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Allah SWT telah memberikan perlindungan serta nikmat kesehatan yang diberikan kepada penulisan selama penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua ibu Isah dan bapak Sukma yang senantiasa memberikan dorongan, kasih sayang, semangat serta do'a yang tulus. Terima kasih mah pak selalu ada di setiap perjalanan hidup, dari penulis merasa tertekan, nangis hingga bahagia selalu ada di samping penulis. Terima kasih mah pak yang telah memberikan tenaga untuk dapat memberikan bantuan berupa moral dan material dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. Kakak Isma Susanti dan Suami Mas Joko Purnomo yang selalu meyakinkan bahwa penulis bisa melalui semua ini dengan baik dan selalu menjadi pendengar yang asik ketika penulis sudah mulai mumet dengan apa yang sedang dikerjakan.
4. Bapak Prof. Dr. Rer. Pol. Ir. H. Didi Notosudjono selaku rektor Universitas Pakuan.
5. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., M.M., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
6. Ibu Dr. Retno Martanti Endah Lestari, S.E., M.Si., CMA., CAPM. CAP. Selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemanusiaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
7. Bapak Dr. Arief Tri Hardiyono, Ak., MBA., CMA., CCSA., C.A., CSEP., QIA., CFE., CGCAE. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
8. Bapak Ahmad Burhanudin Taufiq, Ak., CA., ME. selaku Ketua Komisi pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan serta bimbingan selama penulisan penelitian ini.
9. Ibu Amelia Rahmi, SE., M.ak., AWP. selaku Anggota Komisi yang banyak membantu dalam bimbingan dan juga menguatkan keyakinan atas penelitian ini.
10. Bapak/Ibu dan asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.

11. Staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
12. Staff dan karyawan Puskesmas Citereup yang telah membantu serta bersedia untuk meluangkan waktunya untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan.
13. Seluruh keluarga dan kerabat terutama Ardan Prayoga dan Kevin Febrian sebagai teman dekat saya yang terus memberikan dukungan dengan tulus untuk penulis berjuang menyelesaikan skripsi ini hingga tuntas.
14. Sahabat seperjuangan Gita Eka, Bagas Aqew, Aldi Bongol, Reza Kejhot, Alifvian, Selvia Nurandini, Hana Hanifa, Liza Lutviana, Devia Leviasari, Muhammad Syamil Al Falih, Helmy Komeng, Abdul Rozzak, Moch Alwi, dan Gege.
15. Rekan-rekan mahasiswa SI akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan, khususnya angkatan 2018 yang tidak sedikit memberikan bantuan dan dorongan dalam aktivitas belajar penulis.
16. Teman-teman The Gundal Gandul Unpak 2018 yang selalu memberikan dukungan dan menemani perjuangan dari penulis masih Mahasiswa Baru hingga saat ini.
17. Seluruh Teman, sahabat, kawan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang tentunya telah memberikan dukungan dan do'a untuk kelancaran kepada penulis.
18. Teman-teman yang datang silih berganti untuk menyemangati walau tak menetap dan tak sepenuhnya ada.

Semoga segala bantuan yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang berlipat dari Tuhan yang Maha Esa, Aamiin. Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penyajian skripsi ini, oleh karena itu penulis sangat menerima saran dan kritik yang membangun dari para pembaca. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan, Aamiin Ya Robbal Alamiin.

Bogor, Oktober 2022

Isma Septi Nopita

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SIDANG SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	6
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	6
1.2.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Maksud Penelitian.....	7
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan Praktis.....	7
1.4.2 Kegunaan Akademis.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Akuntansi Sektor Publik.....	8
2.1.1 Jenis Akuntansi Sektor Publik.....	8
2.1.2 Biaya Pelayanan Sektor Publik.....	8
2.1.3 Ruang Lingkup Akuntansi Sektor Publik dan Perkembangannya.....	9
2.2 Biaya Pelayanan.....	9
2.2.1 Pengertian Biaya.....	9
2.2.2 Konsep Biaya.....	9
2.2.3 Tujuan Penetapan Biaya.....	10
2.2.4 Indikator Biaya.....	11
2.3 Kinerja Pelayanan.....	11
2.3.1 Penilaian Kinerja.....	12
2.3.2 Tujuan Penilaian Kinerja.....	13

2.3.3	Karakteristik Sistem Penilaian Kinerja yang Efektif	14
2.3.4	Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	15
2.3.5	Upaya Peningkatan Kinerja.....	15
2.3.6	Indikator Kinerja	16
2.4	Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat.....	16
2.4.1	Indeks Kepuasan Masyarakat.....	18
2.5	Kualitas Pelayanan	19
2.5.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.5.2	Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	19
2.5.3	Dasar Pelayanan	20
2.5.4	Etika dalam Pelayanan	21
2.5.5	Indikator Kualitas Pelayanan	22
2.6	Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran.....	23
2.6.1	Penelitian Sebelumnya	23
2.6.2	Kerangka Pemikiran.....	26
2.7	Hipotesis Penelitian	27
BAB III. METODE PENELITIAN		28
3.1	Jenis Penelitian	28
3.2	Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian	28
3.2.1	Objek.....	28
3.2.2	Unit Analisis	28
3.2.3	Lokasi Penelitian.....	28
3.3	Jenis dan Sumber Data Penelitian	28
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	29
3.5	Metode Penarikan Sampel.....	30
3.5.1	Metode Penentuan Jumlah Sampel	31
3.6	Metode Pengumpulan Data	31
3.7	Metode Pengolahan/Analisis Data	32
3.7.1	Uji Validitas	32
3.7.2	Uji Reliabilitas	32
3.7.3	Uji Normalitas.....	33
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda	34
3.7.5	Uji Asumsi Klasik.....	35
3.7.6	Uji Hipotesis	35
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Karakteristik Responden	37

4.2	Hasil Penelitian.....	38
4.2.1	Uji Validitas	38
4.2.2	Uji Reliabilitas	41
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	41
4.2.4	Uji Regresi Linier Berganda	44
4.2.5	Uji Hipotesis	46
4.3	Pembahasan	48
BAB V. PENUTUP.....		51
5.1	Kesimpulan.....	51
5.2	Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN.....		56

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Pendapatan BLUD Puskesmas Citeureup 2022	3
Tabel 1. 2 Hasil Akhir Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP) Puskesmas Citeureup Tahun 2019.....	4
Tabel 1. 3 Hasil Akhir Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP)	5
Tabel 1. 4 Hasil Akhir Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP)	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Definisi Operasionalisasi Variabel.....	29
Tabel 3. 5 Kriteria Validitas Instrumen.....	32
Tabel 3. 6 Kriteria Reliabilitas Instrumen.....	33
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	38
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Pelayan (X1)	38
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pelayan (X2).....	39
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	40
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Reliabilitas	41
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	42
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikoleniaritas	43
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	45
Tabel 4. 12 Hasil Uji T.....	46
Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	47
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Variabel Biaya Pelayanan dan Kinerja Pelayanan berpengaruh pada Variabel Kualitas Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Citeureup	27
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	42
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	44

BAB I.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana di maksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan). Dalam pancasila sila ke lima yang berbunyi “Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia” dan ada juga di dalam UUD 1945 pasal 27 ayat 2 yang berisi “Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”. Oleh karena itu dijelaskan bahwa, setiap manusia mempunyai hak pekerjaan dan kehidupan yang layak. Kehidupan yang layak salah satu contoh nya adalah diberikan layanan kesehatan yang baik.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan (Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 Pasal 1). Puskesmas merupakan pusat kesehatan masyarakat yang dimana peran nya sangat penting di era sekarang dalam hal mewujudkan layanan kesehatan yang baik bagi masyarakat apalagi mengingat di masa sekarang sedang gencarnya penyebaran virus Covid-19. Dalam hal ini, Puskesmas berperan sebagai layanan kesehatan yang memberikan upaya promotif dan preventif untuk mewujudkan masyarakat yang sehat dan sejahtera. Puskesmas merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat, pemerintah melalui birokrasi nya yang berperan penting sebagai penggerak atau penyelenggaraan negara wajib memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat yang sebaik-baiknya.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan di Puskesmas akan dicapai apabila masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Penilaian tersebut masuk ke dalam sistem organisasi sektor publik, dimana kinerja merupakan suatu sistem yang bertujuan membantu manajer publik menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur *finansial & nonfinansial*. Sistem pengukuran kinerja dapat dijadikan sebagai alat pengendalian, karena organisasi dapat menetapkan *reward & punishment*. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pasien terhadap apa

yang ia terima setelah menggunakan jasa dari fasilitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan respons pemenuhan yang dianggap memuaskan pendapat lain tentang kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah memperoleh atau menggunakannya.

Salah satu cara untuk mengetahui apakah organisasi sektor publik sudah dikelola dengan baik adalah dengan melakukan penilaian terhadap kinerja pada organisasi publik itu sendiri. Penilaian kinerja sektor public sangatlah penting untuk dilakukan, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan public. Penilaian kinerja tersebut digunakan untuk menilai keberhasilan kinerja sebuah organisasi public dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat, karena pada dasarnya orientasi organisasi public bukan untuk mencari laba namun lebih mengutamakan pelayanan publik. Dalam organisasi sektor publik, kinerja adalah suatu ukuran hasil/prestasi dalam mengelola dan menjalankan suatu organisasi dimana berhubungan dengan segala hal yang akan, sedang dan telah dilakukan organisasi tersebut dalam kurun waktu tertentu. Penilaian kinerja sektor publik dilakukan untuk memenuhi tiga maksud, yaitu:

1. Membantu membenahi kinerja pemerintah,
2. Pengalokasian pembuatan keputusan dan sumber daya,
3. Memperbaiki komunikasi kelembagaan dan diwujudkan pertanggungjawaban organisasi publik (Sumilat, 2021).

Puskesmas Citeureup merupakan salah satu dari 101 Puskesmas yang ada di Kabupaten Bogor, dengan alamat di Jalan Mayor Oking Jayaatmadja Kamurang RT 2/4 Kelurahan Puspanegara Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat. Puskesmas Citeureup sebelumnya berstatus inpres, yang didirikan sejak tahun 1965, bermula dari suatu Balai Kesehatan Ibu dan Anak (BKIA) dan Pos Pelayanan Pengobatan Dasar, yang terletak di jalan utama Kecamatan Citeureup, JL. Mayor Oking Jayaatmadja No. 25 Citeureup, tahun 1975 ditingkatkan statusnya menjadi Puskesmas, tahun 1997 Puskesmas Citeureup menjadi Puskesmas Dengan Tempat Perawatan. Sejak bulan Februari 1998, karena alasan perbaikan tata kota kecamatan, maka Puskesmas Citeureup pindah tempat ke salah satu ruas jalan alternatif di Kelurahan yang sama yaitu Kelurahan Puspanegara yang terletak sekitar 500 meter dari lokasi yang lama.

Tahun 2007 Puskesmas Citeureup pindah lokasi ke Jalan Mayor Oking Jayaatmadja Kamurang RT 2/4 Kelurahan Puspanegara Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat dengan alasan lokasi di jalan alternatif selalu kena banjir apabila musim hujan, jarak lokasi lama ke lokasi baru sekitar 300 meter, program pembangunan 2 tahap yaitu tahun 2007 dan tahun 2009 yang masing-masing 2 lantai, di atas lahan luas tanah 3100 meter persegi. Luas wilayah kerja Puskesmas Citeureup yang menjadi tanggung jawab adalah 9,35 km² atau 0,5 % dari luas wilayah Kabupaten Bogor. Puskesmas Citeureup mempunyai wilayah kerja secara keseluruhan terdiri dari 3 Desa dan 2 Kelurahan yaitu Desa Citeureup, Kelurahan Puspanegara, Kelurahan Karang Asem

Barat, Desa Karang Asem Timur dan Desa Puspasari dengan perincian keseluruhan sebanyak 47 RW dan 211 RT. Jumlah penduduk laki-laki 48.579 jiwa, perempuan 46.488 jiwa, total 95.067 jiwa.

Letak Puskesmas Citeureup cukup strategis karena dekat dengan pemukiman warga dan dilalui oleh kendaraan umum serta mudah dicapai dari semua Desa/Kelurahan. Dari segi topografi Kecamatan Citeureup beriklim panas dengan temperatur rata-rata 30°C pada siang hari dan 24 °C pada malam hari dengan ketinggian antara 99,8-33,4 mdpl. Bentuk wilayah kerja tersebut diatas bervariasi antara dataran rendah dan perbukitan serta terletak di tengah-tengah kabupaten Bogor. Puskesmas Citeureup merupakan satu-satunya puskesmas yang ada di Kabupaten Bogor yang memiliki nilai akreditasi paripurna sehingga banyak masyarakat yang berobat dan rawat Jasainap karena puskesmas tersebut juga mempunyai pelayanan rawat inap yang bagus dan letaknya strategis. Namun dari ulasan bersumber dari google bahwa puskesmas citeureup memiliki rating atau penilaian yang kurang bagus. Ada beberapa komentar kurang baik di ulasan puskesmas Citeureup contohnya seperti komentar dari Ferdi Yansyah “tadi pagi kesini, tapi yg di pendaftaran sewot banget kaya lagi di tagih hutang padahal niat mau berobat bayar gak pake BPJS” dan saya mendapatkan informasi tersebut bersumber dari google ulasan untuk Puskesmas Citeureup. Puskesmas Citeureup sudah terakreditasi Paripurna maka dari itu saya mengambil judul “Pengaruh Biaya Pelayanan Sektor Publik Yang Mempengaruhi Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Puskesmas Citeureup). Berikut ini rekapitulasi pendapatan BLDU di Puskesmas Citeureup dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Pendapatan BLUD Puskesmas Citeureup 2022

No	Bulan	Retribusi	Kapitasi	Non Kapitasi	Jasa Giro	Total
1	Januari	16.505.500	120.114.700		63.318	136.683.518
2	Februari	13.149.000	116.183.500	697.100	10.513	130.040.113
3	Maret	21.505.000	116.394.100	1.397.100	54.597	139.350.797
4	April	14.225.500	116.350.900		88.945	130.665.345
5	Mei	15.512.500	117.981.700	1.397.100	323.876	135.215.176
6	Juni	20.300.000	118.829.500	2.993.400	348.049	142.470.949
7	Juli	18.746.000	119.553.100	4.349.200	282.395	142.930.695
8	Agustus	18.580.000	119.995.900	122.100	455.222	139.153.222
9	September	18.580.000	124.137.700		298.203	143.015.903
10	Oktober	24.754.000	129.224.500	1.846.300	211.838	156.036.638
11	November	24.850.000				24.850.000
12	Desember	24.954.000				24.954.000

Jenis Pelayanan :

1. Poli pendaftaran
2. Poli pelayanan rawat jalan / BP umum

3. Poli pelayanan rawat jalan / BP anak
4. Poli pelayanan KIA / KB
5. Poli pelayanan poli gigi
6. Poli pelayanan TB paru / kusta
7. Poli pelayanan laboratorium
8. Poli pelayanan klinik lansia
9. Poli Khusus (pelayanan klinik gizi, pelayanan kesling, Pelayanan UKK(Usaha Kesehatan Kerja, Pelayanan PKPR, Pelayanan SDIDTK)
10. Poli BPJS
11. Poli Anggrek (IVA, VCT, HIV dll)
12. Rawat Inap
13. Unit Gawat Darurat (UGD)

**Tabel 1. 2 Hasil Akhir Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP)
Puskesmas Citeureup Tahun 2019**

No	Jenis Penilaian		Nilai	Kategori
I	Penilaian Cakupan Kegiatan Puskesmas			
A	Cakupan Pelayanan UKM Esensial		94,72	Baik
B	Cakupan UKM pengembangan		94,28	Baik
C	Cakupan Pelayanan UKP		84,35	Sedang
	Jumlah (A+B+C)/3 Cakupan Kegiatan Puskesmas		91,12	Baik
II	Penilaian Manajemen Puskesmas		Konversi Nilai 100	
A	Manajemen Umum Puskesmas	10,0	100,00	Baik
B	Manajemen Sumber Daya	7,1	85,63	Sedang
C	Manajemen Keuangan dan BMN/BMD	9,3	96,56	Baik
D	Manajemen Pemberdayaan Masyarakat	10,0	100,00	Baik
E	Manajemen Data dan Informasi	6,9	84,74	Sedang
F	Manajemen Program (Per Program)	8,7	91,39	Baik
G	Manajemen Mutu	9,1	94,07	Baik
	Jumlah II (A+B+C+D+E+F+G)/7 Cakupan Manajemen Puskesmas	8,74	91,58	Baik
III	Mutu Pelayanan Puskesmas	9,20	94,65	Baik
HASIL AKHIR PENILAIAN KINERJA PUSKESMAS			91,35	
KATEGORI			KELOMPOK 1 (BAIK)	

**Tabel 1. 3 Hasil Akhir Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP)
Puskesmas Citeureup Tahun 2020**

No	Jenis Penilaian	Nilai	Kategori
----	-----------------	-------	----------

I	Penilaian Cakupan Kegiatan Puskesmas			
A	Cakupan Pelayanan UKM Esensial		87,05	Sedang
B	Cakupan UKM Pengembangan		71,81	Kurang
C	Cakupan Pelayanan UKP		70,24	Kurang
	Jumlah I. (A+B+C)/3 Cakupan Kegiatan Puskesmas		76,37	Kurang
II	Penilaian Manajemen Puskesmas		Konversi Nilai 100	
A	Manajemen Umum Puskesmas	8,5	90,00	Sedang
B	Manajemen Sumber Daya	7,8	87,93	Sedang
C	Manajemen Keuangan dan BMN/BMD	8,2	89,39	Sedang
D	Manajemen Pemberdayaan Masyarakat	10,0	100,00	Baik
E	Manajemen Data dan Informasi	8,5	90,00	Sedang
F	Manajemen Program (Per Program)	6,1	82,01	Sedang
G	Manajemen Mutu	7,9	88,43	Sedang
	Jumlah II (A+B+C+D+E+F+G)/7 Cakupan Manajemen Puskesmas	8,15	89,14	Sedang
HASIL AKHIR PENILAIAN KINERJA PUSKESMAS			82,75	
KATEGORI			KELOMPOK II (SEDANG)	

Tabel 1. 4 Hasil Akhir Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP)
Puskesmas Citeureup Tahun 2021

No	Jenis Penilaian		Nilai	Kategori
I	Penilaian Cakupan Kegiatan Puskesmas			
A	Cakupan Pelayanan UKM Esensial		88,28	Sedang
B	Cakupan UKM Pengembangan		81,74	Sedang
C	Cakupan Pelayanan UKP		80,89	Sedang
	Jumlah I. (A+B+C)/3 Cakupan Kegiatan Puskesmas		83,64	Sedang
II	Penilaian Manajemen Puskesmas		Konversi Nilai 100	
A	Manajemen Umum Puskesmas	10	100	Baik
B	Manajemen Sumber Daya	10	100	Baik
C	Manajemen Keuangan dan BMN/BMD	9	93,33	Baik
D	Manajemen Pemberdayaan Masyarakat	10	100,00	Baik
E	Manajemen Data dan Informasi	8	89,05	Sedang
F	Manajemen Program (Per Program)	8	81,72	Sedang
G	Manajemen Mutu	9	90,74	Baik

	Jumlah II (A+B+C+D+E+F+G)/7 Cakupan Manajemen Puskesmas	9	92,13	Baik
HASIL AKHIR PENILAIAN KINERJA PUSKESMAS			87,89	
KATEGORI			KELOMPOK II (SEDANG)	

Dari data pada tabel 1.3, 1.4, dan 1.5 diatas, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Citeureup mempunyai SDM dan jenis pelayanan yang sangat cukup yang untuk melayani pasien sesuai kebutuhannya. Hal ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sulisty (2020) menunjukkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, dari 9 (sembilan) indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah biaya dan tarif pelayanan dengan nilai IKM sebesar 3,50 dengan nilai konversi IKM sebesar 87,50. Hal ini berarti bahwa biaya pelayanan merupakan indeks yang paling mempengaruhi kepuasan masyarakat. Namun, apakah dengan jumlah SDM dan semua jenis pelayanan tersebut dapat meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara merata di masyarakat terutama Puskesmas Citeureup. Oleh karena itu, peneliti tertarik menarik judul “ **Pengaruh Biaya Pelayanan dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kualitas Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Puskesmas Citeureup)**”.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, didapat beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan Puskesmas Citeureup
2. Kualitas pelayanan Puskesmas Citeureup belum terlihat maksimal
3. Kinerja organisasi sector publik belum cukup baik untuk masyarakat

1.2.2 Perumusan Masalah

Setelah dilakukan identifikasi masalah, maka didapat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah biaya pelayanan berpengaruh terhadap kualitas kepuasan masyarakat di Puskesmas Citeureup?
2. Apakah kinerja pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kualitas kepuasan masyarakat di Puskesmas Citeureup?
3. Apakah biaya pelayanan dan kinerja pelayanan secara bersama berpengaruh terhadap kualitas kepuasan masyarakat di Puskesmas Citeureup?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud mendapatkan informasi terkait biaya pelayanan yang mempengaruhi kinerja organisasi sektor publik Puskesmas Citeureup terhadap indeks kepuasan masyarakat (IKM).

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan maksud penelitian tujuan yang telah dijabarkan, maka tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui:

1. Untuk mengetahui Biaya Pelayanan berpengaruh terhadap kualitas kepuasan masyarakat di Puskesmas Citeureup
2. Untuk mengetahui kinerja pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kualitas kepuasan masyarakat di Puskesmas Citeureup
3. Untuk Mengetahui apakah biaya pelayanan dan kinerja pelayanan secara bersama berpengaruh terhadap kualitas kepuasan masyarakat di Puskesmas Citeureup

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan serta wawasan yang berhubungan dengan topik penelitian ini. Serta diharapkan mampu meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Citeureup.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai alat atau wadah untuk memperbaiki dan menaikkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Citeureup.

2. Bagi Masyarakat.

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai wawasan dan acuan untuk masyarakat mengenai pelayanan di Puskesmas Citeureup.

3. Bagi Peneliti.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan pengalaman serta dapat menerapkan teori-teori perkuliahan termasuk mata kuliah Akuntansi Sektor Publik ke dalam dunia kerja.

BAB II.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Akuntansi Sektor Publik

Definisi akuntansi sektor publik menurut Dwi Ratmono (2015) akuntansi keuangan daerah atau akuntansi sektor publik adalah proses pengidentifikasian, pengukuran, pencatatan, atau pelaporan transaksi keuangan dari entitas pemerintah daerah dalam 8 page 3 rangka pengambilan keputusan ekonomi yang diperlukan oleh pihak eksternal.

Sedangkan menurut Erlina, dkk (2015) akuntansi sektor publik adalah proses pencatatan peristiwa ekonomi.

2.1.1 Jenis Akuntansi Sektor Publik

Akuntansi Sektor Publik dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu : Akuntansi Pemerintahan dalam penerapannya menggunakan data akuntansi sebagai informasi yang berkaitan dengan berbagai transaksi ekonomi dan keuangan pemerintah yang diberikan kepada pihak eksekutif, legislatif, yudikatif dan masyarakat didalamnya. Lalu ada juga Akuntansi Sosial yaitu merupakan bidang akuntansi yang mencatat peristiwa ekonomi pada organisasi non profit dan nirlaba yang dijalankan khusus untuk lembaga makro seperti partai politik, masjid dan berbagai lembaga masyarakat lainnya.

2.1.2 Biaya Pelayanan Sektor Publik

Sektor publik dipengaruhi oleh banyak faktor, tidak hanya faktor ekonomi, akan tetapi faktor politik, sosial, budaya, dan historis. Beberapa tugas fungsi sektor publik dapat juga dilakukan sektor swasta, akan tetapi untuk tugas tertentu tidak dapat digantikan oleh sektor swasta (Ridwan, 2019). Dalam ruang lingkup ekonomi sektor publik yakni pemberian pelayanan dengan mengutamakan pelayanan yang terjangkau untuk masyarakat, atau dalam arti lain penyediaan barang oleh pemerintah melalui dana pajak, sepenuhnya milik publik dan semua warga negara berhak menikmatinya. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi sektor publik antara lain:

1. Sumber daya manusia (SDM)

Sebagai Kekuatan yang bersumber pada potensi manusia yang ada didalam suatu perusahaan atau organisasi, dan merupakan modal dasar suatu perusahaan atau organisasi untuk melakukan aktivitas dalam mencapai suatu tujuan.

2. Kepemimpinan/Leadership

Kepemimpinan merupakan sebuah bidang riset dan juga suatu keterampilan praktis yang mencakup kemampuan seseorang atau sebuah organisasi untuk memimpin atau membimbing orang lain, tim, atau seluruh organisasi.

3. Indikator ukuran kualitas kinerja

Indikator kinerja merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur dan mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung yaitu hal-hal yang sifatnya hanya

merupakan indikasi-indikasi kinerja. Ukuran kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara langsung.

2.1.3 Ruang Lingkup Akuntansi Sektor Publik dan Perkembangannya

Akuntansi sektor publik dibentuk karena munculnya berbagai faktor-faktor pendukung yang membantu proses pembentukannya. Sistem pemerintahan perlembagaan yang diterapkan di Indonesia menjadi faktor yang utama. Maka dari itu muncullah sistem akuntansi sektor publik yang penerapannya berada dibawah pengaruh lembaga- lembaga eksekutif dan legislatif dalam kondisi check and balance. Sama seperti jenis akuntansi lainnya, akuntansi sektor publik juga memiliki cakupan sesuai dengan fungsinya. Adapun ruang lingkup akuntansi sektor publik adalah (Lembaga tinggi pemerintah negara dan departemen dibawah naungannya, Lembaga pemerintah daerah, Yayasan, Partai politik dan LSM, Organisasi non profit, Kesehatan, Sekolah, Perguruan tinggi).

2.2 Biaya Pelayanan

2.2.1 Pengertian Biaya

Biaya adalah jumlah uang yang dibebankan atas produk atau jasa, atau bahkan jumlah nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut sebagaimana Kotler & Amstrong dalam Harumanto (2021 menyebut terdapat indikator menurut Kotler yaitu:

- a. Keterjangkauan biaya
- b. Kesesuaian biaya dengan kualitas produk
- c. Daya saing biaya
- d. Kesesuaian biaya dengan manfaat

Sedangkan menurut Basu Swastha dalam Hariyono (2020) biaya adalah sejumlah uang (ditambah beberapa barang jika mungkin) yang dibutuhkan unyuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya.

Berdasarkan pendapat ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa biaya adalah sejumlah uang yang dikeluarkan atau dibayarkan oleh konsumen untuk mendapatkan manfaat dari produk yang dibeli tersebut.

2.2.2 Konsep Biaya

Biaya adalah sebagai jumlah uang atau aspek lain yang mengandung utilitas atau kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu jasa. Utilitas merupakan produk atau faktor yang berpotensi memuaskan kebutuhan dan keinginan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu jasa. Utilitas merupakan produk atau faktor yang berpotensi memuaskan kebutuhan dan keinginan tertentu. Terdapat 5 jenis pokok utilitas yaitu:

1. Utilitas Bentuk (*Form Utility*), berhubungan dengan proses produksi atau konvensi yaitu perubahan fisik atau kimiawi yang membuat produk memiliki nilai.
2. Utilitas Tempat (*Place Utility*), terbentuk jika produk tersedia di lokasi-lokasi tempat konsumen yang ingin membelinya.
3. Utilitas Waktu (*Time Utility*), tercipta apabila suatu produk tersedia saat dibutuhkan oleh para konsumen potensial.
4. Utilitas Informasi (*Information Utility*), menginformasikan calon pembeli mengenai keberadaan atau ketersediaan suatu produk.
5. Utilitas Kepemilikan (*Ownership Utility*), tercipta jika terjadi sebuah transfer kepemilikan atau hal milik suatu produk dari produsen ke konsumen.

2.2.3 Tujuan Penetapan Biaya

Biaya sering dijadikan sebagai indikator kualitas bagi konsumen, orang sering memilih biaya lebih tinggi diantara dua barang karena mereka melihat adanya perbedaan. Apabila biaya lebih tinggi, orang akan beranggapan kualitas lebih baik. Konsumen juga biasa menjadikan biaya sebagai kriteria utama dalam menentukan nilai. Barang dengan biaya tinggi dianggap superior dan yang mempunyai biaya rendah dianggap inferior (Basu Swastha).

Penetapan biaya jasa penting karena terkait dengan revenue, citra, kualitas, distribusi dan lain-lain. Keputusan penetapan biaya juga sedemikian penting dalam menentukan seberapa jauh sebuah layanan jasa dinilai oleh konsumen, dan juga dalam proses membangun citra. Penetapan biaya juga memberikan persepsi tertentu dalam hal kualitas (Lupiyoadi).

Menurut Lovelock dan Patterson dalam Tjiptono (2022:193), tujuan umum penetapan biaya adalah untuk mendukung strategi bauran pemasaran secara keseluruhan. Setiap keputusan mengenai strategi penetapan biaya harus didasarkan pada pemahaman secara mendalam atas tujuan spesifik yang ingin perusahaan capai. Ada tiga kategori tujuan spesifik penetapan biaya jasa, yakni:

1. Tujuan Berorientasi Pendapatan
 - a. Mengejar profit: Menghasilkan surplus sebesar mungkin, mencapai tingkat target spesifik tetapi tidak berusaha memaksimalkan laba.
 - b. Menutup Biaya: Menutup biaya teralokasi secara penuh (termasuk biaya overhead institusional), menutup biaya penyediaan satu kategori jasa atau produk tertentu (setelah dikurangi biaya overhead institusional dan segala macam hibah spesifik), menutup biaya penjualan inkremental kepada satu konsumen ekstra.
2. Tujuan Berorientasi Kapasitas

Yaitu dengan mengubah biaya sepanjang waktu untuk memastikan bahwa permintaan sesuai dengan penawaran yang tersedia pada setiap waktu tertentu (sehingga bisa mengoptimalkan kapasitas produktif).

4. Tujuan Berorientasi Pasien

- a. Memaksimalkan permintaan (apabila kapasitasnya tidak terbatas) dalam rangka mencapai tingkat pendapatan minimum tertentu.
- b. Menetapkan biaya sesuai dengan perbedaan kemampuan membayar berbagai segmen pasar yang menjadi target pemasaran organisasi.
- c. Menawarkan metode pembayaran (termasuk fasilitas kredit) yang bisa meningkatkan kemungkinan membeli.

Tujuan penetapan biaya bisa mendukung strategi pemasaran berorientasi pada permintaan primer apabila perusahaan meyakini bahwa biaya yang lebih murah dapat meningkatkan jumlah pemakai, tingkat pemakaian atau pembelian ulang dalam bentuk atau kategori tertentu.

2.2.4 Indikator Biaya

Konsumen pada dasarnya sangat bergantung pada biaya sebagai indikator sebuah kualitas jasa terutama dalam menentukan keputusan, sedangkan informasi yang dimiliki tidak lengkap sehingga menyebabkan persepsi konsumen terhadap biaya mudah sekali berubah dan beranggapan bahwa biaya yang lebih tinggi akan menciptakan layanan yang lebih baik. Berikut merupakan indikator biaya pelayanan menurut Basu Swastha dalam Setiani (2022) yaitu:

1. Keterjangkauan biaya
2. Kesesuaian biaya dengan kualitas pelayanan
3. Daya saing biaya
4. Kesesuaian biaya dengan manfaat yang diterima

2.3 Kinerja Pelayanan

Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *nonprofit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu (Ginting *et al*, 2019).

Pengertian kinerja adalah sebagai berikut:

Kinerja (performance) adalah kualitas dan atau kuantitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi (Torang, 2016:74).

Mangkunegara (2017:67) mengemukakan bahwa kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Supardi (2016:45) kinerja merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk melaksanakan, menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah ditetapkan.

Miner dalam Sutrisno (2018:122) kinerja adalah bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Berdasarkan pengertian kinerja menurut beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu prestasi kerja yang dihasilkan oleh setiap pegawai dalam melakukan tugas dan aturan-aturannya dengan penuh tanggung jawab. Agar mendapatkan hasil kerja yang baik, pegawai harus memiliki kemampuan dan memahami apa yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga prestasi kerja akan sesuai rencana dan aturan yang dilakukan.

2.3.1 Penilaian Kinerja

Untuk mengetahui kinerja diperlukan kegiatan-kegiatan khusus. Seperti Bernardin dan Russel dalam Sutrisno (2018:127-128) mengajukan 6 kinerja primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja yaitu:

1. *Quality*: Merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.
2. *Quantity*: Merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang dilakukan.
3. *Timeliness*: Merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain.
4. *Cost Effectiveness*: Merupakan tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.
5. *Need for supervision*: Merupakan tingkat sejauh mana seseorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan, tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.
6. *Interpersonal impact*: Merupakan tingkat sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik, dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan.

Perbandingan antara *service efforts* dan *service accomplishment* ini yang menjadi dasar penilaian apakah kinerja pemerintah sudah efisien. Perbandingan yang pertama adalah efforts dengan outputs untuk mengukur efisiensi, kemudian yang kedua adalah membandingkan efforts dengan outcomes. Perbandingan yang kedua juga digunakan untuk mengukur efisiensi namun dalam target tertentu. Informasi ini akan menjadi indeks produktivitas atau indeks efisiensi apabila dibandingkan dengan tingkat efisiensi tahun lalu dan dibandingkan dengan target pencapaian tingkat tertentu.

2.3.2 Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Siswanto dalam Revita (2023) penilaian kinerja adalah "suatu kegiatan yang dilakukan oleh Manajemen/penyelia penilai untuk menilai kinerja tenaga kerja dengan cara membandingkan kinerja atas kinerja dengan uraian / deskripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu biasanya setiap akhir tahun." Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari SDM organisasi. Secara lebih spesifik, tujuan dari evaluasi kinerja sebagaimana dikemukakan Sunyoto dalam Mangkunegara (2017:10) adalah:

1. Meningkatkan Saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
2. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
3. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau pekerjaan yang di embannya sekarang.
4. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
5. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

Kegiatan penilaian kinerja sendiri dimaksudkan untuk mengukur kinerja masing-masing tenaga kerja dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas kerja, sehingga dapat diambil tindakan yang efektif semisal pembinaan berkelanjutan maupun tindakan koreksi atau perbaikan atas pekerjaan yang dirasa kurang sesuai dengan deskripsi pekerjaan. Penilaian kinerja terhadap tenaga kerja biasanya dilakukan oleh pihak manajemen atau pegawai yang berwenang untuk memberikan penilaian terhadap tenaga kerja yang bersangkutan dan biasanya merupakan atasan langsung secara hierarkis atau juga bisa dari pihak lain yang diberikan wewenang atau ditunjuk langsung untuk memberikan penilaian. Hasil penilaian kinerja tersebut disampaikan kepada pihak manajemen tenaga kerja untuk mendapatkan kajian dalam rangka keperluan selanjutnya, baik yang berhubungan dengan pribadi tenaga kerja yang bersangkutan maupun yang berhubungan dengan perusahaan.

Penentuan pilihan yang sederhana adalah menilai kinerja yang dihasilkan tenaga kerja berdasarkan deskripsi pekerjaan yang telah ditetapkan pada saat melaksanakan kegiatan analisis pekerjaan. Meskipun kenyataannya, cara ini jarang diperoleh kepastian antara pekerjaan yang telah dilaksanakan oleh seorang tenaga kerja dengan deskripsi pekerjaan yang telah ditetapkan. Karena seringkali deskripsi pekerjaan yang tertulis dalam perusahaan kurang mencerminkan karakteristik seluruh persoalan yang ada.

Manfaat pengukuran kinerja menurut Wayne C Parker dalam Purba (2020) ada 5, yaitu :

1. Pengukuran kinerja meningkatkan mutu pengambilan keputusan
Dengan adanya pengukuran kinerja, pemerintah dapat menentukan misi dan tujuan pencapaian hasil tertentu dan dapat mengambil keputusan berdasarkan data. Pihak legoslatif juga dapat memberikan evaluasi yang benar terhadap pelaksanaan anggaran serta melakukan diskusi mengenai usulan-usulan program baru.
2. Pengukuran kinerja meningkatkan akuntabilitas internal
Pengukuran kinerja mampu meningkatkan akuntabilitas di seluruh lini pemerintahan kemudian menggunakan *managements by objectives* untuk mengukur *outputs* dan *outcomes*.
3. Pengukuran kinerja meningkatkan akuntabilitas public
Publikasi pengukuran kinerja kepada masyarakat sangatlah penting, keterlibatan masyarakat terhadap pengambilan kebijakan pemerintah menjadi semakin besar dan kualitas hasil dari program juga semakin diperhatikan
4. Pengukuran kinerja mendukung perencanaan strategi dan penetapan tujuan
Dengan adanya pengukuran kinerja dapat membuat proses perencanaan strategi dan tujuan menjadi lebih berarti. Dengan ukuran tersebut, suatu program akan dinilai dengan obyektif.
5. Pengukuran kinerja memungkinkan suatu entitas untuk menentukan penggunaan sumber daya secara efektif.

2.3.3 Karakteristik Sistem Penilaian Kinerja yang Efektif

Mondy & Noe dalam Arifin *et al* (2023) menyebut katakarakteristik system penilain kinerja yang efektif adalah:

1. Kriteria yang terikat dengan pekerjaan
Kriteria yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan harus berkaitan dengan pekerjaan / valid.
2. Ekspektasi Kinerja
Sebelum periode penilaian, para manajer harusmenjelaskan secara gambling tentang kinerja yang diharapkan kepada pekerja.
3. Standardisasi
Pekerja dalam kategori pekerjaan yang sama dan berada di bawah organisasi yang sama harus dinilai dengan menggunakan instrumen yang sama.
4. Penilaian yang Cakap
Tanggung jawab untuk menilai kinerja karyawan hendaknya dibebankan kepada seseorang atau sejumlah orang. Untuk menjamin konsistensi penilaian, para penilai harus mendapatkan pelatihan yang memadai.
5. Komunikasi Terbuka

Pada umumnya, para pekerja memiliki kebutuhan untuk mengetahui tentang seberapa baik kinerja mereka.

6. Akses Karyawan Terhadap Hasil Penilaian

Setiap pekerja harus memperoleh akses terhadap hasil penilaian. Menyediakan akses terhadap hasil penilaian memberikan kesempatan karyawan untuk mendeteksi setiap kesalahan.

7. Proses Pengajuan Keberatan (*due process*)

Dalam hubungannya dengan pengajuan keberatan secara formal atas hasil penilaiannya, penetapan *due process* merupakan langkah penting.

2.3.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis, (1964:484) dalam Mangkunegara (2017:67) merumuskan bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*), yang dirumuskan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Human Performance} &= \text{Ability} + \text{Motivation}, \text{Motivation} = \text{Attitude} + \text{Situation}, \\ \text{Ability} &= \text{Knowledge} + \text{Skill}. \end{aligned}$$

1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*). Artinya, pegawai yang memiliki (IQ) diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in the right place, the right man on the right job*).

2. Faktor Motivasi Motivasi

Terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

2.3.5 Upaya Peningkatan Kinerja

Terdapat beberapa cara untuk peningkatan kinerja. Menurut Stoner dalam Sutrisno (2018:131-132) mengemukakan adanya empat cara, yaitu:

1. Diskriminasi

Seorang manajer harus mampu membedakan secara objektif antara mereka yang memberi sumbangan berarti dalam pencapaian tujuan organisasi dengan mereka yang tidak.

2. Penghargaan

Dengan memperhatikan bidang tersebut diharapkan bisa meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki nilai kinerja tinggi mengharapkan pengakuan dalam bentuk berbagai penghargaan yang diterimanya dari organisasi.

3. Pengembangan

Bagi yang bekerja dibawah standar, skema untuk mereka adalah mengikuti program pelatihan dan pengembangan.

4. Komunikasi

Para manajer bertanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja karyawan dan secara akurat mengkomunikasikan penilaian yang dilakukannya.

2.3.6 Indikator Kinerja

Menurut Robbins (2016:260) indikator kinerja adalah untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan, adalah:

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektifitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian

Merupakan tingkat seseorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan tugas kerjanya.

6. Komitmen kerja

Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

2.4 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Kata satisfaction (kepuasan) menurut Tjiptono (2022) berasal dari bahasa Latin “satis” yang berarti cukup baik, memadai, dan “fatio” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat

sesuatu memadai”. Sedangkan menurut Supranto (1997), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Adapun beberapa definisi yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat yakni sebagai berikut; menurut Miati (2019) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana kinerja anggapan produk relatif atau sesuai dengan ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas. Menurut Nasution dalam Kurnia & Listiani (2019) kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Sedangkan menurut Kotler dan Keller dalam Suryani & Rosalina (2019) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Dan Hutabarat & Tanjung (2023) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Sementara itu, menurut Pasolong dalam Amalia (2022), “semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (hightrust)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebut bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: “Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.” Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul sesuai dengan ekspektasi terhadap kinerja yang diharapkan melalui terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengukuran dari pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang sesuai antara harapan dan kebutuhan mereka.

2.4.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN no. 25 tahun 2004). Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih , rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risikorisiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.5 Kualitas Pelayanan

2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2017:180), Kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi konsumen. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan dapat ditentukan oleh kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspetasi konsumen. Lupyoadi (2013:112) mengatakan bahwa kualitas atau mutu dalam industry jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Menurut Sunyoto (2013:178) mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen. Dari beberapa definisi diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan mengupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut.

2.5.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2017:186) prinsip-prinsip kualitas jasa adalah sebagai berikut:

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualtas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

2. Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan Pendidikan mengenai kualitas

3. Perencanaan

Strategi proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

4. Meninjau (*Review*)

Proses meninjau (*Review*) merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjadwalkan adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan maupun stakeholder lainnya.

6. Total Pahala Manusia (*Total Human Reward*)

Pahala (*Reward*) dan pengakuan (*Recognition*) merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara memotivasi, semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki (*Sense of Belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.5.3 Dasar Pelayanan

Seorang karyawan dituntut agar memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya. Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu:

1. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
2. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
3. Menyapa dengan lembut.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap ada yang berbicara.
5. Berbicara dengan Bahasa yang baik dan benar.
6. Bertanggungjawab sejak awal hingga akhir.

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik di mata konsumennya dan konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal. Maka pelayanan yang baik mencakup:

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Konsumen ingin dilayani dengan baik, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satunya yang paling penting untuk diperhatikan yaitu sarana dan prasarana yang tersedia.

2. Tersedia karyawan yang baik
Konsumen merasa nyaman tergantung dari petugas yang melayaninya maka petugas harus ramah, sopan, menarik dan disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.
3. Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga akhir Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
Dalam melayani konsumen diharapkan petugas mampu melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tentunya dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.
5. Mampu berkomunikasi
Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan Bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti oleh konsumen.
6. Berusaha memahami kebutuhan konsumen
Petugas harus cepat tanggap mengerti, memahami apa yang diinginkan dan kebutuhan konsumen.

2.5.4 Etika dalam Pelayanan

Etika atau *ethis* berasal dari kata Yunani yaitu *ethos* artinya kebiasaan. Ia membicarakan tentang kebiasaan atau perbuatan tetapi bukan menurut adat tetapi tata adab, yaitu berdasarkan intisari atau sifat dasar manusia mengenai baik dan buruknya, jadi etika adalah teori tentang perbuatan manusia yang ditimbang menurut baik dan buruknya.

Etika juga dapat diartikan sebagai serangkaian tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar dan salah. Sebagian yang menawarkan jasa masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukkan hati mereka melalui sikap batin, prinsip hidup, pandangan moral, serta bisikan hati nurani. Adapun ketentuan yang diatur dalam etiket secara umum yaitu:

1. Sikap dan perilaku
Sikap dan perilaku merupakan bagian kepentingan dalam etika pelayanan. Dalam prakteknya sikap harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan.
2. Penampilan
Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari bagaimana cara berpakaian, berbicara, sikap dan perilaku.
3. Cara berpakaian

Petugas harus menggunakan busana yang setara dengan kombinasi yang cukup menarik dan juga harus berpakaian rapih dan tidak terlihat kumal. Jika petugas sudah diberikan seragam maka gunakan sesuai dengan waktu yang diharapkan.

4. Cara berbicara

Cara berbicara yang dimaksud yaitu cara berkomunikasi dengan konsumen. Hal ini penting karena karyawan langsung berinteraksi dengan konsumen mengenai apa yang diinginkan komunikasi dengan jelas, singkat, dan tidak bertele-tele.

2.5.5 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2022:78) indikator kualitas pelayanan berupa:

1. Keandalan (*Reability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap (*Responsive*)

Kesigapan karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat tanggap kepada pelanggan saat dibutuhkan, seperti: kesiapan karyawan dalam melayani konsumen, kecepatan karyawan dalam menjalankan tugasnya, menangani keluhan konsumen, dll.

3. Jaminan (*Assurance*)

Meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap jasa yang disediakan dengan cepat, kualitas keramah-tamahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam berkomunikasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam manfaat pelayanan jasa yang ditawarkan serta kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan terhadap perusahaan.

4. Empati (*Emphaty*)

Merupakan perhatian secara individu yang diberikan perusahaan kepada masyarakat seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan masyarakat yang baik.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Meliputi penampilan berupa fasilitas fisik, kendaraan, loket, perlengkapan, ruangan shalat, tersedia tempat parkir yang luas dan nyaman, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas komunikasi dan penampilan karyawan.

2.6 Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran

2.6.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini merujuk pada beberapa penelitian relevan yang dilakukan sebelumnya, antara lain:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Toni Prayogo dan Ismiyati (2018) Pengaruh Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> - Kinerja Pegawai - Disiplin Kerja - Kepuasan Masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> - Kuantitas - Kualitas - Keandalan Karyawan - Kehadiran - Ketepatan Waktu - Tanggung Jawab - Ketaatan Terhadap Aturan - Prosedur Pelayanan - Prasyarat Pelayanan Kejelasan Petugas - Kedisiplinan Petugas - Tanggung Jawab Petugas - Kemampuan Petugas - Kecepatan Pelayanan - Keadilan - Kesopanan dan Keramahan - Kewajaran Biaya - Kepastian Biaya - Kepastian Jadwal pelayanan - Kenyamanan Lingkungan - Keamanan Pelayanan 	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan disiplin kerja memiliki pengaruh cara simultan terhadap kepuasan masyarakat.
2	Muhammad Yoga Prasetya dan Sutjipto Ngumar (2016) Pengukuran Kinerja Pelayanan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Gayungan Surabaya	<ul style="list-style-type: none"> - Pengukuran Kinerja Karyawan - Pelayanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Persyaratan Pelayanan - Kejelasan petugas pelayanan - Kedisiplinan petugas pelayanan - Tanggung jawab petugas pelayanan - Kemampuan petugas pelayanan - Kecepatan pelayanan 	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian menunjukan bahwa bahwa Puskesmas Gayungan Surabaya termasuk kedalam kategori mutu pelayanan dan kinerja yang baik karena memiliki hasil interval konversi IKM 62.51-81.25. Hasil penilaian tingkat harapan masyarakat terhadap

			<ul style="list-style-type: none"> - Keadilan mendapatkan pelayanan - Kesopanan dan Keramahan petugas - Kewajaran biaya pelayanan - Kepastian jadwal pelayanan - Kenyamanan lingkungan - Keamanan pelayanan 		<p>pelayanan puskesmas menunjukkan sangat tinggi sekali. Tingkat kesesuaian dari tingkat kepuasan dengan Standar Operasional Prosedur yang telah dibuat adalah sesuai.</p>
3	<p>Rachmansyah Harjuna Yuhanda dan Sutjipto Ngumar (2016) Pengukuran Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Darmo Surabaya</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pengukuran Kinerja - Indeks Kepuasan Masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Persyaratan Pelayanan - Kejelasan petugas pelayanan - Kedisiplinan petugas pelayanan - Tanggung jawab petugas pelayanan - Kemampuan petugas pelayanan - Kecepatan pelayanan - Keadilan mendapatkan pelayanan - Kesopanan dan Keramahan petugas - Kewajaran biaya pelayanan - Kepastian jadwal pelayanan - Kenyamanan lingkungan - Keamanan pelayanan 	<p>Kualitatif Deskriptif</p>	<p>Pengukuran nilai IKM secara keseluruhan sebesar 81,89 dimana hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dapat dikatakan sangat baik. Selain itu, hasil penelitian terhadap responden mengenai apakah pelayanan yang mereka terima sudah sesuai dengan harapan atau tidak adalah sebesar 98,14 artinya kepentingan masyarakat sudah terlayani dengan baik.</p>
4	<p>PrediKwan, Willy Tri Hardianti, Doddy Setiawan (2015) Upaya Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kualias Pelayanan Masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> - Peningkatan Disiplin - Disiplin Aparat - Kualitas hasil kerja 	<p>Deskriptif dan Observasi</p>	<p>Hasil penelitian mengungkapkan bahwa belum optimalnya kualitas dan kinerja pemerintah secara garis besar disebabkan oleh faktor</p> <p>1) Rendahnya kualitas sumber dayamasyarakat dari aparat pemerintah desa.</p>

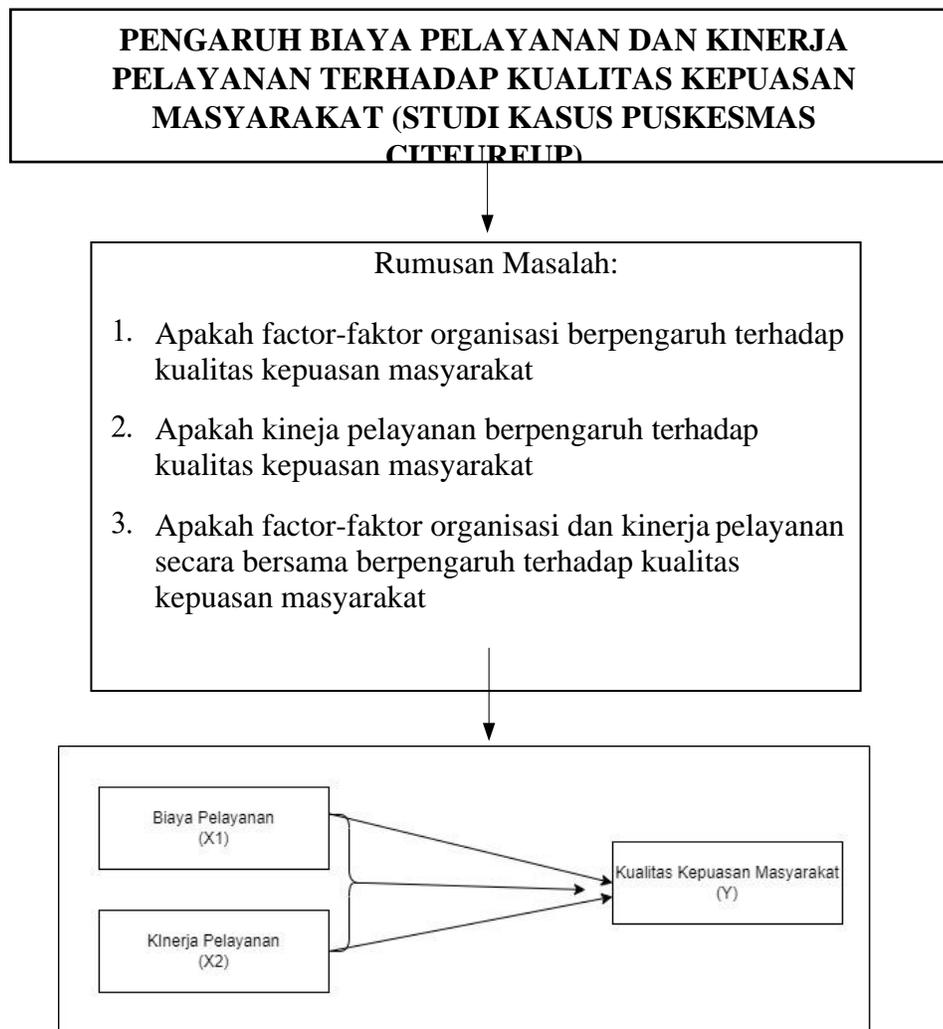
					2) Sumber daya dan potensi keuangan sebagai sumber pendapatan desa masih terbatas.
5	Rizka Mardiyanto (2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan kepuasan kualitas pelayanan Masyarakat di kantor	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Pelayanan Masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Persyaratan Pelayanan - Kejelasan Petugas - Kenyamanan Pelayanan 	Kuantitatif Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan kantor kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang pada tahun 2017 secara keseluruhan termasuk dalam kategori kurang baik karena nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 54,10 yang berada pada interval 43,76 – 62,50 sehingga kualitas kinerja pelayanan kantor kecamatan Kotabaru berada pada tingkat “C”.
6	Vidi Hadyarti & Moh. Zaki Kurniawan (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> - Harga - Kualitas Pelayanan - Kepuasan Pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> - Harga yang dipersepsikan - Harga yang direferensikan - Profesionalisme dan skill - Attitudes & Behavior - Aksestabilitas & fleksibilitas - Reliabilitas - Reputasi dan kredibilitas - Kesesuaian harapan - Minat berkunjung - Kesiediaan merekomendasikan 	Kuantitatif Asosiatif	Berdasarkan analisis data yang dilakukan, hal tersebut menunjukkan bahwa: (1) Harga tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di LBB Star Home Private Blitar. (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di LBB Star Home Private Blitar. (3) Harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di LBB Star Home Private Blitar.

2.6.2 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Menurut Moeheriono (2012), kinerja atau performance merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi. Menurut Sumartono *et al* (2020) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Penelitian ini dilatarbelakangi karena adanya lonjakan pengunjung ke puskesmas Citereup, terutama dari kalangan masyarakat umum. Hal ini mengindikasikan harus adanya perbaikan pelayanan di puskesmas tersebut karena puskesmas merupakan wadah tempat kesehatan untuk kalangan masyarakat menengah kebawah. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana peningkatan kualitas pelayanan puskesmas Citereup terhadap masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan puskesmas Citereup yang ditunjukkan dalam indeks kepuasan masyarakat. Variabel penelitian dalam penelitian ini terdiri dari variabel independent yaitu Kinerja Organisasi Sektor Publik (X) dan variabel dependent Indeks Kepuasan Masyarakat (Y).

Berdasarkan teori-teori yang ada di rumuskan dalam kerangka pemikiran maka dapat digambarkan suatu hipotesis penelitian, yaitu:



Gambar 2.1 Variabel Biaya Pelayanan dan Kinerja Pelayanan berpengaruh pada Variabel Kualitas Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Citeureup

2.7 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian yang masih akan diuji kebenarannya. Dalam penelitian ini hipotesis yang akan diajukan adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1: Biaya pelayanan secara parsial berpegaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kepuasan masyarakat di Puskesmas Citeureup.

Hipotesis 2: Kinerja pelayanan secara parsial berpegaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kepuasan masyarakat di Puskesmas Citeureup.

Hipotesis 3: Biaya pelayanan dan kinerja pelayanan secara stimultan berpegaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kepuasan masyarakat di Puskesmas Citeureup.

BAB III.

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif, kuantitatif dan verifikatif. Menurut Narkubo (2015), penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, dengan menyajikan, menganalisis dan menginterpretasikannya. Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Menurut (Sugiyono, 2015) Metode verifikatif adalah suatu metode penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, atau metode yang digunakan untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis.

3.2 Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

3.2.1 Objek

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Kinerja Organisasi Sektor Publik (Puskesmas Citeureup) dan kualitas pelayanan masyarakat.

3.2.2 Unit Analisis

Unit analisis adalah merupakan skala ataupun ruang lingkup yang diterapkan sebagai fokus kajian ilmu. Dalam penelitian sosial, unit analisis berkaitan dengan masyarakat. Unit analisis pada penelitian ini adalah Masyarakat daerah Ciereup dimana mereka sudah mengetahui bagaimana kinerja puskesmas tersebut.

3.2.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Citeureup yang berlokasi di Jalan. Puspa Negara No. 08, Puspa Negara, Kecamatan. Citereup, Kabupaten, Bogor, Jawa Barat 16810.

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Data adalah sekumpulan fakta yang didapat dan untuk diperuntukan menjadi suatu data untuk diproses atau diolah sehingga menjadi sesuatu yang dapat dimengerti oleh orang lain. Jenis data yang digunakan adalah:

1. Data Primer menurut Danang Suntoyo (2013) arti data primer adalah data yang asli dan dikumpulkan sendiri oleh peneliti sebagai alat untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus.
2. Data Sekunder menurut Danang Suntoyo (2016), data sekunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada pada perusahaan dan dari sumber lainnya yaitu

dengan mengadakan studi kepustakaan dengan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan obyek penelitian atau dapat dilakukan dengan menggunakan data dari Biro Pusat Statistik.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel independen dan variabel dependen.

1. Variabel Independen /Variabel Tidak Terikat/Bebas

Variabel independen merupakan variabel bebas atau variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Menurut Sugiyono (2019) variabel independen adalah variabel-variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

2. Variabel Dependen/Variabel Terikat/Tidak Bebas

Variabel dependen adalah variabel terikat atau variabel yang dipengaruhi oleh keberadaan variabel bebas. Menurut (Sugiyono, 2015) variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas 1 adalah biaya pelayanan (X1), variabel bebas 2 adalah kinerja pelayanan (X2), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan masyarakat (Y).

Tabel 3. 1 Definisi Operasionalisasi Variabel

Variabel	Sub Variabel (Dimensi)	Indikator	Skala Pengukuran
Biaya Pelayanan (Kotler & Amstrong dalam Harumanto, 2021)	Keterjangkauan	Keterjangkauan biaya pelayanan dengan kualitas pelayanan	Ordinal
	Kesesuaian Biaya	Kesesuaian biaya dengan kualitas pelayanan	Ordinal
	Daya Saing	Daya saing antar kualitas layanan yang dihasilkan	Ordinal
	Kesesuaian Biaya dan Manfaat	Sejauh mana biaya dengan manfaat dapat diterima	Ordinal
Kinerja	Diskriminasi	Seorang manager harus mampu membedakan secara objektif antara mereka yang memberi sumbangan berarti dalam pencapaian tujuan organisasi dengan mereka yang tidak	Ordinal

Pelayanan (Sutrisno,2018)	Penghargaan	Dengan memperlihatkan bidang tersebut diharapkan bisa meningkatkan kinerja karyawan	Ordinal
	Pengembangan	Bagi yang bekerja dibawah standar, skema untuk mereka adalah mengikuti program pelatihan dan pengembangan	Ordinal
	Komunikasi	Para manager bertanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja karyawan dan akurat mengkomunikasikan penilaian yang dilakukan	Ordinal
Kualitas Kepuasan Masyarakat (Tjiptono, 2012)	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang akurat tanpa melakukan kesalahan	Ordinal
	Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)	Kesigapan karyawan dalam Memberikan Pelayanan	Ordinal
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Memberikan keyakinan dan kepercayaan terhadap masyarakat untuk perusahaan	Ordinal
	Empati (<i>Empathy</i>)	Perhatian yang diberikan kepada Masyarakat	Ordinal
	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Penampilan berupa fisik seperti fasilitas, lahan parkir, dll	Ordinal

3.5 Metode Penarikan Sampel

Untuk pemilihan responden, penulis menyebar kuesioner secara acak yaitu:

1. Responden untuk variabel biaya pelayanan (X1)
Responden ini adalah berasal dari internal organisasi seluruh pegawai Puskesmas sebagai populasi dengan metode sampel purposive.
2. Responen untuk variabel kinerja pelayanan (X2)
Responden ini adalah berasal dari internal organisasi seluruh pegawai Puskesmas sebagai populas dengan metode sampel purposive.
3. Responden untuk variable kualitas kepuasan masyarakat (Y)

Responden ini adalah seluruh masyarakat Kec Citeureup sebagai populasi dan metode sampel acak yang dipilih adalah yang datang sebagai pasien atau pernah datang di Puskesmas Citereup.

3.5.1 Metode Penentuan Jumlah Sampel

Sampel adalah Sebagian dari unit-unit populasi yang diperoleh melalui sampling tertentu (Sugiyono, 2015). Penentuan sampel dalam penelitian ini adalah Simple Random Sampling atau Sampling acak sederhana, menurut Sugiyono (2015) sampling acak sederhana adalah bahwa setiap anggota dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dimasukkan sebagai sampel.

Untuk menentukan jumlah sampel dihitung dengan menggunakan rumus Taro Yamane diperoleh jumlah seban yak 99,98 dibulatkan menjadi 100 orang dengan pertimbangan agar mendapatkan data yang akurat.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan sebuah cara untuk mendapatkan data yang diperlukan di dalam penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode ini adalah:

1. Metode Wawancara (*interview*)

Menurut Sugiyono (2015) wawancara digunakan sebagai Teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Dalam wawancara peneliti melakukan tanya jawab secara langsung kepada masyarakat sekitar di daerah Citereup dimana itu adalah daerah Puskesmas Citeureup dan kemudian dicatat secara garis besar sekaligus dipergunakan sebagai pedoman selama berlangsungnya wawancara.

2. Metode Kuesioner (angket)

Menurut Sugiyono (2015) kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan tertutup yang diberikan kepada masyarakat sekitar daerah Citereup.

3. Metode Observasi

Observasi dilakukan untuk melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat kegiatan sehari-hari yang dilakukan pegawai yaitu berupa perilaku pegawai, semangat kerja, kedisiplinan, absensi, tingkat penyelesaian pekerjaan.

3.7 Metode Pengolahan/Analisis Data

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk dapat mengetahui valid atau tidaknya suatu pernyataan pada angket. Soal atau pernyataan yang valid akan digunakan untuk bahan evaluasi akhir pada sampel. Pada tahapan validasi ini peneliti menggunakan lembar validasi dari ahli yang sudah disetujui. Peneliti akan memberikan lembar angket yang telah dirancang serta dikembangkan kepada validator atau ahli untuk dapat memvalidasi dari segi konstruk, isi, serta bahasa. Setelah dilakukannya uji validasi kepada ahli, kemudian instrumen direvisi sesuai saran yang telah diberikan oleh ahli atau validator.

Kemudian, setelah melakukan pengujian konstruksi oleh para ahli setelah itu akan dilanjutkan dengan uji instrumen. Selanjutnya untuk mencari nilai koefisien peneliti akan menggunakan rumus *pearson product moment* sebagai berikut (Arikunto, 2016):

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XiYi) - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{\{N(\sum Xi^2) - (\sum Xi)^2\} \{N(\sum Yi^2) - (\sum Yi)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien kolerasi

n : Jumlah responden

$\sum Xi$: Jumlah skor item

$\sum Yi$: Jumlah skor total (keseluruhan item)

Perhitungan validitas menggunakan bantuan komputer program SPSS (Statistical Product and Service Solution) 23.0 for windows. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti valid demikian sebaliknya, $r_{hitung} < r_{tabel}$ tidak valid, apabila instrument valid, maka indeks korelasinya (r) adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Kriteria Validitas Instrumen

Skor	Kriteria
0.800 – 1.000	Sangat Tinggi
0.600 – 0.799	Tinggi
0.400 – 0.599	Cukup Tinggi
0.200 – 0.399	Rendah
0.000 – 0.199	Sangat Rendah (Tidak Valid)

(Arikunto, 2016:203)

3.7.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen bisa dilaksanakan secara eksternal atau internal, pengujian eksternal dilakukan dengan uji ulang (stability), equivalen serta kombinasi

keduanya. Meskipun sudah diuji secara internal dengan menganalisis konsistensi butiran-butiran pada instrumen dengan teknik tertentu (Sugiyono, 2019).

Perhitungan reliabilitas menggunakan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) 23.0 for windows dengan menggunakan pengujian *Cronbach's Alpha*. Instrumen yang dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh paling tidak mencapai 0,60. Pada tahapan pengujian reliabilitas peneliti menggunakan rumu uji *Alpha cronbach* sebagai berikut (Arikunto, 2016):

$$r_{11} = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} : Reliabilitas Intrumen

k : Banyaknya soal

$\sum \sigma_i^2$: Jumlah varian butir

σ_t^2 : Varians soal

Hasil pengujian dapat diinterpretasi berdasarkan tabel 3.6 di bawah ini.

Tabel 3. 3 Kriteria Reliabilitas Instrumen

Skor	Kriteria
$r_{11} < 0,20$	Sangat Rendah
$0,20 < r_{11} < 0,40$	Rendah
$0,40 < r_{11} < 0,70$	Sedang
$0,70 < r_{11} < 0,90$	Tinggi
$0,90 < r_{11} < 1,00$	Sangat Tinggi

(Arikunto, 2016 hal 239)

3.7.3 Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Hal ini penting diketahui berkaitan dengan ketepatan pemilihan uji statistik yang akan digunakan. Uji statistik yang digunakan pada penelitian yaitu uji statistik parametrik, sehingga harus mensyaratkan data berdistribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya dengan menafsirkan grafik ogive, koefisien tingkat kemencengan, uji liliefors, uji chi kuadrat atau yang lainnya (Ismail, 2018). Pada penelitian ini peneliti menggunakan uji kolmogrov-smirnov. Teknik uji kolmogrov-smirnov dapat dilakukan apabila data yang akan diuji merupakan data tunggal atau data frekuensi tunggal, bukan data dalam distribusi kelompok. Uji normalitas menggunakan uji kolmogrov smirnov dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut (Ismail, 2018) :

- Menentukan taraf signifikansi (α). Pada penelitian ini penulis menggunakan taraf signifikansi $\alpha=5\%$ (0.05), dengan hipotesis yang akan diuji yaitu:

H_0 : Data berdistribusi Normal

H1 : Data tidak berdistribusi normal Dengan kriteria pengujian,
Tolak H0 jika $a_{max} > D_{tabel}$, dan Terima H0 jika $a_{max} \leq D_{tabel}$

b. Melakukan langkah langkah pengujian normalitas sebagai berikut :

- 1) Menyusun data dari yang terkecil hingga terbesar.
- 2) Menyusun frekuensi nilai yang sama.

$$P_1 = \frac{f_1}{n} P_1 = \frac{f_1}{n}$$

- 3) Menghitung nilai proposi : ; dengan n = banyaknya data.
- 4) Menghitung proporsi kumulatif (Kp).
- 5) Transformasi nilai data mentah (X) ke dalam angka baku (Z).
- 6) Menentukan nilai Ztabel berdasarkan angka baku (Zi).
- 7) Menghitung nilai $|a_2| = Kp - Z_{tabel}$ (harga mutlak nilai a2).
- 8) Menghitung nilai $|a_1| = P - a_2$ (harga mutlak nilai a1).
- 9) Cari a1 maximum sebagai a_{max} .
- 10) Melakukan pengujian hipotesis dengan cara membandingkan nilai a1 dengan Dtabel (nilai table kolmogorov-smirnov), dengan kriteria:
Tolak H0 jika $a_{max} > D_{tabel}$, dan Terima H0 jika $a_{max} \leq D_{tabel}$

3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2015), analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti, apabila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua. Dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$$

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui pengaruh variabel independen biaya pelayanan dan kinerja pelayanan digunakan model regresi berganda. Maka persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Kualitas Kepuasan Masyarakat
a = Konstanta regresi
b1 = Koefisien regresi Biaya Pelayanan
b2 = Koefisien regresi Kinerja Pelayanan
X1 = Biaya Pelayanan
X2 = Kinerja Pelayanan
e = epselon

Arti koefisien b adalah jika nilai b positif (+) maka menunjukkan hubungan yang searah antar variabel bebas dan variabel terikat. Dengan kata lain peningkatan atau penurunan variabel terikat. Sedangkan jika nilai b negatif (-) maka hal tersebut menunjukkan hubungan yang berlawanan antara variabel bebas yang diikuti dengan penurunan variabel terikat, begitupun sebaliknya.

3.7.5 Uji Asumsi Klasik

3.7.5.1 Uji Multikolinearitas

Masalah asumsi klasik regresi bukan hanya terletak kepada adanya hubungan antar data dalam satu variabel, tetapi juga hubungan antara sesama variabel independen. Jika dua atau lebih variabel independen dalam model regresi memiliki hubungan linier yang erat, maka model regresi ini tergejala oleh kondisi multikolinearitas. Model regresi yang baik adalah model yang harus bebas dari gejala multikolinearitas. Pendektasian masalah multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,10 maka tidak ada gejala multikolinieritas. Sebaliknya, jika nilai VIF lebih dari 10 dan nilai tolerance kurang dari 0,10 maka terdapat gejala multikolinieritas (Pasaribu et al., 2019).

3.7.5.2 Uji Hetersokedastisitas

Heteroskedastisitas adalah kondisi dimana varian dan nilai sisa adalah tidak sama (*unequal*) anatar satu observer dengan observer lainnya. Jika varian dan nilai sisa sama (*equal*) antara satu observer dengan observer lainnya, maka kondisi ini disebut dengan homoskedastisitas. Regresi yang baik adalah regresi yang berada dalam posisi homoskedastisitas dan bukan pada posisi heteroskedastisitas (Pasaribu et al., 2019).

Variabel dinyatakan dalam posisi homoskedastisitas jika penyebaran titik titik observer di atas dan atau dibawah angka nol pada sumbu Y, mengarah kepada satu pola yang jelas. Jika sebaliknya, yaitu penyebaran titik titik observer di atas dan atau di bawah angka nol pada sumbu Y, mengarah kepada satu pola yang tidak jelas maka telah terjadi heteroskedastisitas. Metode untuk menguji posisi kedastisitas, apakah homos atau heteros antara lain adalah *Glejset Test* dan *Spearman's Rank Correlation Test* (Ramadhayanti, 2021).

3.7.6 Uji Hipotesis

3.7.6.1 Uji T (Parsial)

Menurut Ghozali (2018) uji t digunakan untuk menunjukan seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara parsial dalam menerangkan variasi variabel terikat. Kriteria pengambilan keputusan dilakukan dengan cara membandingkannya t hitung dengan ttabel, dimana hipotesis alternatif diterima jika thitung > t tabel dengan tingkat signifikan 0,05. Untuk menentukan ttabel dilakukan dengan terlebih dahulu mencari

derajat/df (*degree of freedom*) dengan rumus $df=n-k$, dimana n adalah observasi dan k adalah banyaknya variabel (bebas dan terikat). Kriteria dalam pengukuran ini adalah (Sugiyono, 2015) :

1. Jika nilai signifikan $t < 0,05$ maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikan $t \geq 0,05$ maka variabel independen tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

3.7.6.2 Uji F

Uji F adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh Good Corporate Governance dan Earning Power Terhadap Manajemen Laba secara simultan dan parsial. Menurut Sugiyono (2015) dirumuskan sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan $F < 0,05$ maka variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikan $F > 0,05$ maka variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap dependen.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Laki- laki	13	26
2	Perempuan	37	74
Total		50	100

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dimana mayoritas masyarakat pada puskesmas Citeureup berdasarkan jenis kelamin perempuan dengan berjumlah 37 orang atau 74% dan untuk laki-laki hanya 13 orang dengan presentasi 26%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Mahasiswa	8	16.0
2	Karyawan Swasta	15	30.0
3	Driver	1	2.0
4	IRT	11	22.0
5	Wirausaha	7	14.0
6	Influencer	1	2.0
7	Tidak Bekerja	7	14.0
Total		50	100.0

Berdasarkan tabel 4.2 diatas rata – rata responden memiliki pekerjaan karyawan swasta sebanyak 15 dengan presentase 30%, mahasiswa ada 8 orang dengan presentase 16%, driver dan influencer hanya 1 orang dengan presentase 2%, IRT sebanyak 11 orang presentase 22%, dan wirausaha dan tidak bekerja sebanyak 7 orang dengan presentase 14%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentasi (%)
1	<20th	1	2.0
2	20 - 35 th	41	82.0
3	36 - 50 th	7	14.0
4	>50th	1	2.0
Total		50	100.0

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, mayoritas pasien di puskesmas Citeureup adalah berusia 20 – 35 tahun sebanyak 41 orang dengan presentase 82%. Dan usia <20 tahun dan >50 tahun yaitu ada 1 orang dengan presentase 2%, usia 36 – 50 tahun sebanyak 7 orang dengan presentase 14%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentasi (%)
1	SMP	5	10.0
2	SMA/SMK	27	54.0
3	S1/D4	17	34.0
4	>S2	1	2.0
Total		50	100.0

Dari tabel 4.4 diatas dapat kita lihat bahwa Sebagian besar pasien puskesmas memiliki Pendidikan SMA/SMK yang berjumlah 27 orang dengan presentase 54%. Pada Pendidikan SMK sebanyak 5 orang dengan presentase 10%. S1/D4 memiliki 17 orang dengan 34% dan Pendidikan >S2 hanya satu orang dengan 2%.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Uji validitas adalah uji statistik yang digunakan untuk menentukan seberapa valid suatu item pertanyaan mengukur variabel yang diteliti. Uji validitas dapat diketahui dengan melihat r hitung, apabila r hitung > r tabel maka item dinyatakan valid (Ghozali, 2018).

Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Pelayan (X1)

Variabel	Item soal	Rhitung	rtabel	P	STATUS
Keterjangkauan biaya	X1.1	0.538	0.278	0.000	Valid cukup tinggi
	X1.1	0.598	0.278	0.000	Valid cukup tinggi
Kesesuaian biaya dg kualitas pelayanan	X2.2	0.501	0.278	0.000	Valid cukup tinggi
	X1.2	0.603	0.278	0.000	Valid tinggi
Daya saing biaya	X1.3	0.529	0.278	0.000	Valid cukup tinggi
Kesesuaian dg manfaat	X1.4	0.632	0.278	0.000	Valid tinggi

Dasar pengambil keputusan dalam uji validitas adalah :

Jika r hitung > r table = valid

Jika $r_{hitung} < r_{table}$ = tidak valid

Pada tabel 4.5 diatas, dapat dianalisis bahwa yang menjadi sampel 50 orang. Nilai r_{table} responden sebanyak 50 orang adalah 0.278. pada variable diatas sebanyak 6 butir soal, pada dimensi ketejangkuaan baiaya diperoleh *Corrected Item Total Correlation* $r_{hitung} > 0.278$ dan pada nilai $P < 0.005$ hal ini berarti setiap butir dalam penelitian ini a valid dengan kriteria valid cukup tinggi. Pada dimensi kesesuaian biaya dengan kualitas pelayanan terdapat 2 butir soal dengan diperloeh *Corrected Item Total Correlation* $r_{hitung} > 0.278$ dan pada nilai $P < 0.005$ hal ini berarti setiap butir dalam penelitian ini adalah valid dengan kriteria valid cukup tinggi dan valid tinggi. Pada dimensi daya saing biaya terdapat 1 butir soal dengan diperloeh *Corrected Item Total Correlation* $r_{hitung} > 0.278$ dan pada nilai $P 0.000 < 0.005$ hal ini berarti setiap butir dalam penelitian ini adalah valid dengan kriteria valid cukup tinggi. Pada dimensi kesesuaian dengan manfaat terdapat 1 butir soal dengan diperloeh *Corrected Item Total Correlation* $r_{hitung} > 0.278$ dan pada nilai $P 0.000 < 0.005$ hal ini berarti setiap butir dalam penelitian ini adalah valid dengan kriteria valid cukup tinggi.

Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pelayan (X2)

Variabel	Item soal	Rhitung	rtabel	P	STATUS
Kualitas kerja	X2.1	0.586	0.278	0.000	Valid cukup tinggi
	X2.1	0.664	0.278	0.000	Valid tinggi
	X2.1	0.706	0.278	0.000	Valid tinggi
	X2.1	0.580	0.278	0.000	Valid tinggi
Kuantitas	X2.2	0.562	0.278	0.000	Valid cukup tinggi
Ketepatan waktu	X2.3	0.626	0.278	0.000	Valid tinggi
	X2.3	0.603	0.278	0.000	Valid tinggi
	X2.3	0.682	0.278	0.000	Valid tinggi
Efektifitas	X2.4	0.669	0.278	0.000	Valid tinggi
	X2.4	0.572	0.278	0.000	Valid cukup tinggi
Kemandirian kerja	X2.5	0.598	0.278	0.000	Valid uckup tinggi
Komitmen kerja	X2.6	0.629	0.278	0.000	Valid tinggi

Pada tabel 4.6 diatas, dapat dianalisis bahwa yang menjadi sampel 50 orang. Nilai r_{table} responden sebanyak 50 orang adalah 0.278. pada variablekinerja pelayanan diatas sebanyak 12 butir soal, pada dimensi kualitas kerja diperoleh *Corrected Item Total Correlation* $r_{hitung} > 0.278$ dan pada nilai $P 0.00 < 0.005$ hal ini berarti setiap butir

dalam penelitian ini valid dengan kriteria valid cukup tinggi. 1 butir dan 3 butir soal dengan valid tinggi.

Pada dimensi kuantitas 1 butir soal dengan diperoleh *Corrected Item Total Correlation* r hitung $0.562 > 0.278$ dan pada nilai P $0.000 < 0.05$ hal ini berarti setiap butir dalam penelitian ini adalah valid dengan kriteria valid cukup tinggi. Pada dimensi ketepatan waktu terdapat 2 butir soal dengan diperoleh *Corrected Item Total Correlation* r hitung > 0.278 dan pada nilai P $0.00 < 0.05$ hal ini berarti setiap butir dalam penelitian ini adalah valid dengan kriteria valid tinggi. Pada dimensi efektifitas terdapat 3 butir soal dengan diperoleh *Corrected Item Total Correlation* r hitung > 0.278 dan pada nilai P $0.00 < 0.05$ hal ini berarti setiap butir dalam penelitian ini adalah valid dengan kriteria valid cukup tinggi dan valid tinggi. Pada dimensi kemandirian terdapat 1 butir soal dengan diperoleh *Corrected Item Total Correlation* r hitung $0.598 > 0.278$ dan pada nilai P $0.00 < 0.05$ hal ini berarti setiap butir dalam penelitian ini adalah valid dengan kriteria valid cukup tinggi. Pada dimensi komitmen kerja terdapat 1 butir soal dengan diperoleh *Corrected Item Total Correlation* r hitung $0.629 > 0.278$ dan pada nilai P $0.00 < 0.05$ hal ini berarti setiap butir dalam penelitian ini adalah valid dengan kriteria valid tinggi.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Variable	Item soal	rhitung	Rtabel	P	STATUS
Reability	Y1.1	0.281	0.278	0.048	Valid rendah
Responsive	Y1.2	0.365	0.278	0.009	Valid rendah
Assurance	Y1.3	0.477	0.278	0.000	Valid cukup tinggi
	Y1.3	0.432	0.278	0.002	Valid cukup tinggi
	Y1.3	0.524	0.278	0.000	Valid cukup tinggi
Emphaty	Y1.4	0.415	0.278	0.003	Valid cukup tinggi
Tangible	Y1.5	0.367	0.278	0.009	Valid rendah

Pada tabel 4.7 diatas, dapat dianalisis bahwa yang menjadi sampel 50 orang. Nilai r table responden sebanyak 50 orang adalah 0.278. pada variable kepuasan masyarakat diatas sebanyak 7 butir soal.

Pada dimensi reability diperoleh *Corrected Item Total Correlation* r hitung $0.281 > 0.278$ dan pada nilai P $0.00 < 0.005$ hal ini berarti setiap butir dalam penelitian ini valid dengan kriteria valid rendah. Pada dimensi responsiveterdapat 1 butir diperoleh *Corrected Item Total Correlation* r hitung $0.365 > 0.278$ dan pada nilai P $0.00 < 0.005$ hal ini berarti setiap butir dalam penelitian ini valid dengan kriteria valid rendah. Pada dimensi assurance terdapat 3 butir soal dengan diperoleh *Corrected Item Total Correlation* r hitung > 0.278 dan pada nilai P $0.00 < 0.005$ hal ini berarti setiap butir dalam penelitian ini adalah valid dengan kriteria valid cukup tinggi. Pada dimensi emphaty terdapat 1 butir diperoleh

Corrected Item Total Correlation r hitung $0.415 > 0.278$ dan pada nilai P $0.00 < 0.005$ hal ini berarti setiap butir dalam penelitian ini valid dengan kriteria valid cukup tinggi. Pada dimensi tangible terdapat 1 butir diperoleh *Corrected Item Total Correlation* r hitung $0.367 > 0.278$ dan pada nilai P $0.00 < 0.005$ hal ini berarti setiap butir dalam penelitian ini valid dengan kriteria valid rendah.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Reabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Uji reabilitas item adalah uji statistik yang digunakan guna menentukan reabilitas serangkaian item pertanyaan dalam keandalannya mengukur suatu variabel. Peneliti menggunakan indikator besarnya cronbach alpha dalam penelitian ini. Jika cronbach alpha $> 0,06$ (Ghozali, 2018), maka kuesioner dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya.

Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Reliabilitas

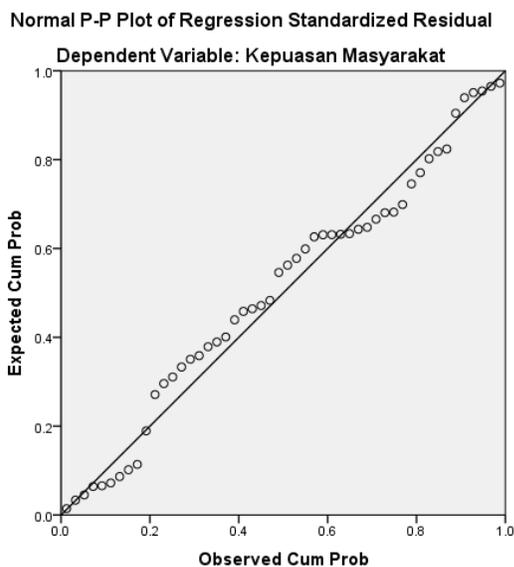
Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Status
Biaya layanan (X1)	0.773	Reliabel sedang
Kinerja pelayanan (X2)	0.926	Reliabel sangat tinggi
Kepuasan masyarakat (Y)	0.941	Reliabel sangat tinggi

Hasil dari uji reliabilitas tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki koefisien *Cronbach Alpha* $> 0,6$, maka seluruh item dapat dikatakan reliabel. Dengan demikian maka seluruh uji instrument yang terdiri dari validitas dan reliabilitas memenuhi persyaratan untuk digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

4.2.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Hasil dari uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki koefisien Cronbach Alpha $> 0,6$, maka seluruh item dapat dikatakan reliabel. Dengan demikian maka seluruh uji instrument yang terdiri dari validitas dan reliabilitas memenuhi persyaratan untuk digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.



Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas

Gambar 4.1 diatas menunjukkan bahwa sebaran titik berada sepanjang garis diagonal dan mengikuti arus garis diagonal. Penguji distribusi data yang dilakukan dengan metode grafis ini menunjukkan hasil dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan untuk mengukur pengaruh biaya pelayanan dan kinerja pelayanan terhadap kualitas kepuasan masyarakat karena telah memenuhi asumsi normalitas. Dibawah ini merupakan uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov smirnov.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.06741429
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.077
	Negative	-.072
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan pada tabel 4.9 pada uji normalitas dengan menggunakan metode Kolmogrov-Smirnov signifikan pada $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa metode regresi pada penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikoleniaritas

Pengujian ini dimaksudkan untuk melihat apakah terdapat dua atau lebih variabel bebas yang berkorelasi secara linier. Apabila terjadi keadaan ini maka kita akan menghadapi kesulitan untuk membedakan pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Untuk mendeteksi adanya gejala multikolonieritas dalam model penelitian dapat dilihat dari nilai toleransi (*tolerance value*) atau nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Batas tolerance $> 0,10$ dan batas VIF $< 10,00$, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat multikolonieritas diantara variabel bebas. Model yang baik tidak terdapat korelasi antara variable bebas.

Hasil dari pengujian multikolonieritas pada penelitian ini ditunjukkan seperti pada table berikut ini:

Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikoleniaritas

Coefficients ^a		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Biaya Pelayanan	.452	2.213
	Kinerja Pelayanan	.452	2.213

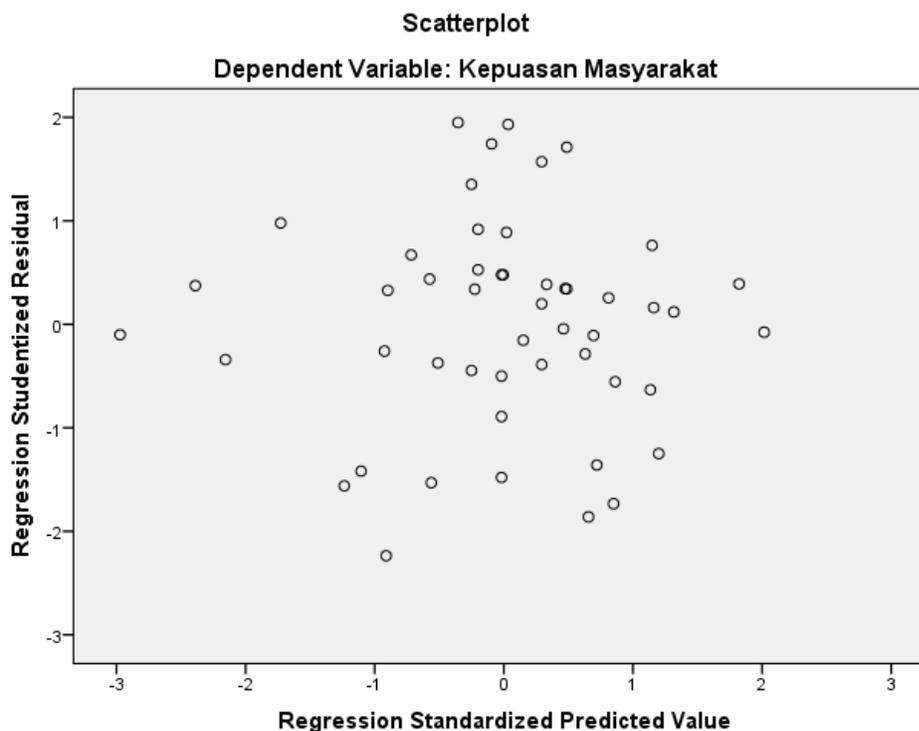
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa semua variable memiliki nilai *tolerance* untuk nilai variable biaya pelayanan yaitu 0.452 dan kinerja pelayanan 0.452. semua nilai tolerance dari uji multikoleniaritas variable independent menunjukkan > 0.10 atau dengan kata lain nilai tolerance dari variable independent lebih besar dari 0.10.

Kemudian nilai VIF untuk variable bebas memiliki nilai 2.213 ini menunjukkan semua variable independent memiliki VIF < 10 . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi adanya penyimpangan asumsi klasi multikoleniarutas antara variable indpenden dan model.

3. Uji Heteroskedastisitas

Maka hasil diatas dapat dijelaskan dengan hasil analisis grafik yaitu grafik scatterplot, titik-titik yang terbentuk harus menyebar secara acak, tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Apabila kondisi ini terpenuhi maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan model regresi layak digunakan. Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan grafik scatterplot ditunjukkan pada:



Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dengan melihat gambar 4.2 grafik scatterplot di atas, terlihat titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

4.2.4 Uji Regresi Linier Berganda

Setelah semua uji asumsi klasik terpenuhi selanjutnya dilakukan analisis regresi linier berganda. Untuk menguji pengaruh biaya pelayanan dan kinerja pelayanan terhadap kualitas kepuasan masyarakat. Adapun hasil persamaan regresi linier berganda ditunjukkan dengan hasil perhitungan regresi seperti tabel di bawah ini:

Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.957	3.155		.620	.538
	Biaya Pelayanan	-.112	.176	-.059	-.635	.529
	Kinerja Pelayanan	.583	.060	.901	9.690	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil tabel 4.11 diatas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 1.957 + (-0.112) + 0.582$$

$$Y = \text{Kepuasan masyarakat}$$

$$A = 1.957$$

$$X_1 = -0.112$$

$$X_2 = 0.583$$

Dari persamaan diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a)
Nilai konstanta sebesar 1.957 artinya jika variable biaya pelayanan dan kinerja pelayanan bernilai tetap maka kepuasan masyarakat bernilai positif.
2. Biaya pelayanan (X₁)
Koefisien regresi X₁ (B₁) sebesar – 0.112 artinya jika variable biaya layanan menurun dengan asumsi biaya layanan dan kinerja pelayanan maka kepuasan masyarakat akan mengalami penurunan sebesar – 0.112.
3. Kinerja pelayanan (X₂)
Koefisien regresi X₂ (B₂) sebesar 0.583 artinya jika variable kinerja pelayanan meningkat dengan asumsi biaya layanan dan kinerja pelayanan maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0.583.

4.2.5 Uji Hipotesis

1. Uji T

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Uji parsial ini dilakukan dengan membandingkan nilai α (alpha) dengan nilai p-value. Apabila nilai p-value $< \alpha$ (0,05), maka H_0 ditolak. Sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen dengan variabel dependen, dan sebaliknya. Berikut adalah hasil pengujian statistic t, yang dapat dilihat pada tabel 4.12 di bawah ini.

Tabel 4. 12 Hasil Uji T

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.957	3.155		.620	.538
	Biaya Pelayanan	-.112	.176	-.059	-.635	.529
	Kinerja Pelayanan	.583	.060	.901	9.690	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel diatas besarnya angka Ttabel dengan ketentuan 0,05 dan $dk = (n - k - 1)$ atau $(50 - 2 - 1) = 47$ sehingga nilai Ttabel sebesar 0.679 maka dapat diketahui masing – masing variabel sebagai berikut.

Sesuai dengan hasil uji T berdasarkan table diatas, maka dapat dianalisis sebagai berikut:

1. Pengaruh Biaya layanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Biaya Pelayanan (X1) mempunyai nilai thitung $-0,635 < t_{tabel} 0.679$ dengan taraf signifikan $0,529 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan pada biaya layanan terhadap kepuasan masyarakat.

2. Pengaruh Kinerja Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Kinerja pelayanan (X2) mempunyai nilai thitung $9.690 > t_{tabel} 0.679$ dengan taraf signifikan $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan menerima H_a yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari kinerja pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Uji F

Uji F berfungsi untuk mengetahui apakah variable independent (X1 dan X2) secara Bersama – sama berpenbaruh secara signifikan terhadap variable dependen (Y). serta untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variable dependen (Y) atau tidak.

Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1051.329	2	525.664	70.454	.000 ^b
	Residual	350.671	47	7.461		
	Total	1402.000	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pelayanan, Biaya Pelayanan

Berdasarkan output tabel 4.13 diatas, perhitungan uji statistic yang dilakukan maka diperoleh nilai Fhitung sebesar 70.454 untuk menentukan nilai F hitung dengan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan (degree of freedom), $df = (n-k)$ atau $(50-3)$ dan $(k-1)$ atau $(3-1)$, $df (50-3 = 47)$ dan $(3-1 = 2)$ hasil yang diperoleh untuk F tabel adalah 3,20.

Jadi hasil perhitungan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($70.454 > 3.20$) dengan diperoleh nilai sig ($0,000 < 0,05$) maka secara simultan (bersama- sama) variabel independent biaya layanan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Citeureup.

3. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan dengan tujuan untuk melihat seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya. Besarnya nilai R² dapat dijelaskan pada Tabel 4.14 sebagai berikut:

Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.866 ^a	.750	.739	2.731

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pelayanan, Biaya Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,750 yang artinya hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 79,0%. Sedangkan sisanya sebesar variabel dapat dijelaskan oleh biaya layanan dan kinerja pelayanan sedangkan sisanya $(100\% - 75,0\%) = 25\%$ dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model yang diteliti.

4.3 Pembahasan

Responden pada penelitian ini mayoritas berjenis kelamin perempuan yakni sebesar 74% dengan sisa 26% responden berjenis kelamin laki-laki. Rata-rata pekerjaan responden yakni karyawan swasta sebesar 30%, IRT sebanyak 22%, mahasiswa sebesar 16%, tidak bekerja sebanyak 14%, dan 2% orang driver dan influencer. Usia responden pada penelitian ini mayoritas berada pada rentang usia 20-35 tahun dengan presentase 82%. Pendidikan terakhir terbanyak yang dijalani oleh responden yakni pendidikan SMA atau SMK dengan presentase 54%, dengan pendidikan S1 atau D4 sebanyak 34% dan S2 sebanyak 2%.

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda didapatkan hasil rumus $Y = 1.957 + (-0.112) + 0.582$. Hal ini menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 1.957 artinya jika variable biaya pelayanan dan kinerja pelayanan bernilai tetap maka kepuasan masyarakat bernilai positif. Koefisien regresi X1 (B1) sebesar -0.112 artinya jika variable biaya layanan menurun dengan asumsi biaya layanan dan kinerja pelayanan maka kepuasan masyarakat akan mengalami penurunan sebesar -0.112 dan Koefisien regresi X2 (B2) sebesar 0.583 artinya jika variable kinerja pelayanan meningkat dengan asumsi biaya layanan dan kinerja pelayanan maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0.583.

Hasil uji T menunjukkan bahwa Biaya Pelayanan (X1) mempunyai nilai thitung $-0,635 < t_{tabel} 0,679$ dengan taraf signifikan $0,529 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan pada biaya layanan terhadap kepuasan masyarakat. Kinerja pelayanan (X2) mempunyai nilai thitung $9,690 > t_{tabel} 0,679$ dengan taraf signifikan $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan menerima H_a yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari kinerja pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan (bersama- sama) variabel independent biaya layanan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Citeureup. Apabila melihat hasil uji T maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan yakni variabel kinerja pegawai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vidi Hadyarti & Moh. Zaki Kurniawan (2020) dimana harga atau biaya pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan, sedangkan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yakni kualitas pelayanan. Penelitian lain yang dilaksanakan oleh Rizka Mardiyanto (2017) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang buruk akan menurunkan kepuasan pelanggan sehingga terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan dari pelanggan. Penelitian yang dilaksanakan Rachmansyah Harjuna Yuhanda dan Sutjipto Ngumar (2016)

menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan yang baik akan turut meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Toni Prayogo dan Ismiyati (2018) menunjukkan bahwasannya kinerja pelayanan dan disiplin dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,750 yang artinya hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 79,0%. Sedangkan sisanya sebesar variabel dapat dijelaskan oleh biaya layanan dan kinerja pelayanan sedangkan sisanya $(100\% - 75,0\%) = 25\%$ dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model yang diteliti.

Dalam penelitian ini, konteks akuntansi sektor publik memberi peranan penting dalam identifikasi, pengukuran, pencatatan, dan pelaporan transaksi keuangan terhadap pemerintah. Salah satu variabel penelitian yang diteliti adalah biaya pelayanan. Dalam akuntansi sektor publik, biaya pelayanan merupakan faktor penting karena dapat memberi pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, hasil analisis data menyatakan jika biaya pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas kepuasan masyarakat di Puskesmas Citeureup.

Dalam konteks akuntansi sektor publik, variabel biaya pelayanan memiliki beberapa indikator yang meliputi keterjangkauan biaya, kesesuaian biaya dengan kualitas pelayanan, daya saing biaya, dan kesesuaian biaya dengan manfaat yang diterima (Setiani, 2022). Hasil penelitian ini menyatakan jika peningkatan biaya pelayanan akan memberi kontribusi pada peningkatan kualitas kepuasan masyarakat. Sesuai dengan hasil analisis deskriptif pada variabel biaya pelayanan yang menunjukkan nilai rata-rata 3,8 berdasarkan jawaban responden. Hal ini dapat dijelaskan dengan adanya keterkaitan dari harga biaya apotik yang ada di Puskesmas Citeureup sesuai dengan standar yang berlaku, sehingga kualitas pelayanan publik dirasa puas di kalangan masyarakat. Ketika pemerintah mengalokasikan anggaran yang sesuai dan memadai untuk pelayanan publik maka dimensi keterjangkauan biaya, kesesuaian biaya, daya saing biaya, dan kesesuaian biaya dengan manfaat yang diterima telah dengan baik oleh pasien sehingga hal ini dapat menjamin kualitas puskesmas. Yang pada akhirnya, hal ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Citeureup.

Dalam akuntansi sektor publik, biaya pelayanan dapat dikaitkan dengan akuntansi karena berkaitan dengan pengelolaan anggaran dan sumber daya. Penggunaan data akuntansi dalam administrasi sektor publik akan memberi informasi yang sangat relevan dalam pengambilan keputusan yang hubungannya erat dalam alokasi dana untuk pelayanan dan memberi pengaruh pada kualitas kepuasan masyarakat (Lating & Muflihini, 2022).

Pengukuran kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam mengukur efektivitas dan efisiensi pelayanan sektor publik. Sebagaimana dalam penelitian ini, kualitas kepuasan masyarakat dapat diukur dengan indikator kinerja yang mencerminkan keberhasilan sebuah instansi dalam memberi pelayanan yang sangat memuaskan bagi masyarakat. Dalam penelitian ini, penggunaan indikator seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Tjiptono, 2022). Penggunaan indikator yang tepat akan memberi informasi yang berguna dalam melakukan monitoring terhadap peningkatan kualitas pelayanan sektor publik.

Secara keseluruhan, pengaruh biaya pelayanan terhadap kualitas kepuasan masyarakat di dalam konteks akuntansi sektor publik memiliki pengaruh yang sangat penting. Akuntansi sektor publik memiliki peran dalam pengelolaan biaya pelayanan, optimalisasi sumber daya manusia, dan memastikan kualitas kerja yang sesuai dengan ukuran dan indikator yang sangat relevan. Penerapan konsep serta teori akuntansi sektor publik yang sistematis ini dalam peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.

BAB V.

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara biaya pelayanan (X1) dengan kualitas kepuasan masyarakat di Puskesmas Citereup. Ini menunjukkan bahwa biaya yang dikeluarkan oleh Puskesmas tidak secara langsung memberi pengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Kinerja pelayanan (X2) memberi pengaruh yang signifikan terhadap kualitas kepuasan masyarakat di Puskesmas Citeureup. Ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, maka semakin tinggi kualitas pelayanannya.
3. Biaya pelayanan dan kinerja pelayanan secara bersamaan mempengaruhi kualitas kepuasan masyarakat secara signifikan di Puskesmas Citereup sebesar 79%. Dengan hasil uji regresi linear berganda $Y = 1.957 + (-0.112) + 0.582$. Artinya, kedua variabel secara bersamaan memberi kontribusi yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Citeureup.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, terdapat beberapa saran penelitian diantaranya:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dalam pengembangan ilmu akuntansi dengan menunjukkan bahwa biaya pelayanan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas kepuasan masyarakat di Puskesmas Citeureup. Hasil penelitian relevan dengan mata kuliah akuntansi layanan public karena mendorong peneliti lebih lanjut dalam memperluas pemahaman tentang factor yang berpengaruh dalam layanan kesehatan.
2. Penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan mempertimbangkan variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan masyarakat di Puskesmas Citeureup. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat melibatkan lebih banyak variabel yang lebih luas guna mendapat hasil yang lebih general.
3. Penelitian ini dapat berguna untuk berbagai pihak yang memiliki keterkaitan dengan Puskesmas Citeureup, seperti manajemen Puskesmas, layanan kesehatan, dan pihak lain yang memiliki kepentingan dalam pengambilan kebijakan kesehatan masyarakat.

Penelitian ini memberi wawasan bahwa kinerja pelayanan yang baik sangat penting bagi peningkatan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, manajemen Puskesmas perlu meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Z. (2022). *Peran camat dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kecamatan Cibiuk Kabupaten Garut* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Arifin, A., AL, M. H., Supriaddin, N., & Nur, M. (2023). Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), Melalui Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Economics and Business UBS*. 12(2), 806-821.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Eka, S. (2016). *Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Serang Kota*. Skripsi. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Retrieved from <http://eprints.untirta.ac.id/740/>
- Fuad, M. dkk (2020), *Anggaran Perusahaan Konsep dan Aplikasi*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ginting, I. M., Bangun, T. A., Munthe, D. V., & Sihombing, S. (2019). Pengaruh Disiplin Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Pln (Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara). *Jurnal Manajemen*, 5(1), 35-44.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hariyono, T. A. (2022). Pengaruh Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ketupat Kandangan Di Banjarmasin. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 23(1). 1-5
- Harumanto, B. (2021). *Pengaruh Kesadaran Merek, Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk Air Minum dalam Kemasan Aqua (Studi pada Konsumen AMDK Aqua di Kecamatan Kemranjen)* (Doctoral dissertation, Universitas Putra Bangsa).
- Hery. (2015). *Analisis Laporan Keuangan: Pendekatan Rasio Keuangan*. PT. Buku Seru.
- Hutabarat, N. R. M., & Tanjung, Y. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Indihome Di PT. Telkom Medan Sumatera Utara (Studi Kasus Di Marelan). *Student Research Journal*, 1(1), 303-322.
- Ismail, H. F. (2018). *Statistika untuk penelitian pendidikan dan ilmu-ilmu sosial*. Kencana Prenadamedia Group.
- Jannah, Raudlatul, S., & Hermato, S. B. (2021). *Pengaruh Prinsip-*

prinsip Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Puskesmas di Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi.

- Kurnia, T. E., & Listanti, A. T. (2019). Identifikasi Preferensi Konsumen Produk Kerupuk Jambu Biji Merah Menggunakan Metode Qfd (Quality Function Deployment). *Jurnal ASIIMETRIK: Jurnal Ilmiah Rekayasa & Inovasi*, 113-123.
- Lating, A. I. S., & Muflihin, M. D. (2022). Refleksi Standar Akuntansi Pemerintah dalam Manifestasi Good Governance. *Akuntansi: Jurnal Akuntansi Integratif*, 8(2), 174-193.
- Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta.
- Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Miati, I. (2019). Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handycrafts Pada Sentra Kerajinan Bambu Mangkubumi Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah ADBIS (Administrasi Bisnis)*, 3(2), 19-34.
- Pasaribu, R. F. A., Sianipar, I. L., Siagian, Y. F., & Sartika, V. (2019). Pengaruh promosi dan harga terhadap keputusan pembelian produk soyjoy pt. Amerta indah otsuka kota medan. *Jurnal Manajemen*, 5(1), 45-52. <https://ejournal.lmiimedan.net/index.php/jm/article/view/52>.
- Prasetya, Yuga, M., & Ngumar, S. (2016). *Pengukuran Kinerja Pelayanan pada Pusat Kesehatan Masyarakat Gayungan Surabaya*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi : Volume 5, Nomor 8, Agustus 2016.
- Prayogo, Toni & Ismiyati. (2018). *Pengaruh Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Economic Education Analysis Journal, 7(3).
- Purba, R. R. (2020). a Determinasi Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai: Analisis Mutasi Pegawai Dan Penempatan Pegawai (Literature Review Manajemen Sumberdaya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(2), 252-262.
- Ramadhayanti, A. (2021). Pengaruh komunikasi content marketing dan kualitas layanan online terhadap motivasi pembelian. *AKUNTABEL*, 18(1), 72-81. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29264/jakt.v18i1.8357>
- Revita, F. (2023). Penerapan Penilaian Kinerja Karyawan Pada Politeknik Kutaraja. *Jurnal Kreasi Rakyat*, 1(1), 25-35.
- Ridwan, M. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi Sektor Publik (Studi Empiris Pada Dinas-Dinas Di Kota Jambi). *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, 12(2), 222-241.

- Setiani, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Tertanggung Asuransi Kendaraan (Pada PT. Asuransi Jasa Indonesia Kantor Cabang Bandung). *Jurnal Bisnis, Manajemen & Ekonomi*, 20(1), 559-579.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sumartono, A. M., Sampe, S., & Kumayas, N. (2020). Optimalisasi Informasi Aplikasi (Sitasya) Sistem Pemantauan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 2(5).
- Sumilat, R. D. (2021). Peran Pemerintah Dalam Pengembangan Pasar Tradisional (Studi di Pasar Langowan). *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 10(3).
- Supardi. 2016. Kinerja Guru. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Suryani, S., & Rosalina, S. S. (2019). Pengaruh Brand Image, Brand Trust, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderating Pada Startup Business Unicorn Indonesia. *Journal of Business Studies*, 4(1), 41-53.
- Sutrisno, Edy. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Predik Kwan, Willy Tri Hardianto, Doddy Setiawan. (2015). *Upaya Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Masyarakat*.
- Profil Puskesmas Citeureup. (2019). Bogor.
- Robbins, Stephen P. and Mary Coulter. (2016). *Manajemen. Jilid 1, Edisi 13*. Erlangga.
- Rudianto. (2013). *Akuntansi Manajemen Informasi Untuk Pengambilan Keputusan Strategis*. Erlangga.
- Sanusi, S. (2019). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Badan Layanan Umum Daerah (Studi pada Unit Pelaksana Tekni*.
- Tjiptono, F. (2022). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.
- Torang, S. (2016). Organisasi & Manajemen. Bandung: Alfabeta.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Isma Septi Nopita

Alamat : Kp.Pangkalan Rt.01 Rw.11 Desa.Nagrak Utara
Kecamatan.Nagrak Kabupaten.Sukabumi

Tempat dan Tanggal Lahir : Sukabumi, 19 September 1999

Agama : Islam

Pendidikan :

- SDN Pangkalan
- SMPN 1 Nagrak
- SMAN Parungkuda
- Universitas Pakuan

Bogor, Juli 2023
Penulis,

Isma Septi Nopita

LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Responden

NAMA	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Usia	Pendidikan
Bagas	Laki - Laki	1	2	4
Doni Mulyana	Laki - Laki	7	2	4
yunanda derlen	Perempuan	7	2	3
hana hanifa	Perempuan	2	2	4
Rosidah	Perempuan	7	1	3
Winda	Perempuan	7	3	2
Rima rahmawati	Perempuan	7	2	3
Fery rahmansyah putra	Laki - Laki	3	2	3
Ria Purnamasari	Perempuan	4	2	3
Risa Septiani Wuriansah	Perempuan	7	2	4
Sutarmi	Perempuan	4	3	3
Haris Darmawan	Laki - Laki	2	3	4
Rubiansyah	Laki - Laki	5	2	3
mirnanti puspita	Perempuan	2	2	3
Supandi	Laki - Laki	5	2	3
Chyntia	Perempuan	4	2	2
Reza Andika Prasetia	Laki - Laki	1	2	3
Topan Pramudya Setiawan	Laki - Laki	2	2	3
Nia Hernawaty	Perempuan	4	4	3
Mega	Perempuan	2	2	4
Irwan Fauzi Ilham	Laki - Laki	6	2	3
Gita Ameliawati	Perempuan	2	2	3
Nidia	Perempuan	1	2	4
siti alawiyah	Perempuan	4	2	4
Marsitoh	Perempuan	4	3	2
wina nursapitri	Perempuan	1	2	3
popy	Perempuan	2	2	3
JEMA	Perempuan	5	2	3
Nina mona	Perempuan	2	2	3
ning sumarni	Perempuan	4	3	2
Ila wati	Perempuan	5	2	3
isabela	Perempuan	2	3	5

Neneng	Perempuan	4	2	3
Mayang sari	Perempuan	7	2	3
Almaidah	Perempuan	4	2	2
Rifa khoirina	Perempuan	2	2	3
Adindha Puspawati Irawan	Perempuan	1	2	4
Regina Putri	Perempuan	4	2	3
ricka sulistiawati	Perempuan	4	2	3
Sevia Nurandini	Perempuan	2	2	4
Hilwa	Perempuan	1	2	4
Mochammad aldi feriyanto	Laki - Laki	1	2	4
Syifa Syahrani	Perempuan	5	2	4
Ferial oktaviani	Perempuan	5	2	3
Resti	Perempuan	2	2	4
Rista Puspita sari	Perempuan	2	2	3
Denis	Laki - Laki	2	2	4
Utami	Perempuan	1	2	4
Hexa Clan haruku	Laki - Laki	2	2	4
Tatang sudirman	Laki - Laki	5	3	3

Keterangan :

1. Jenis Kelamin :

- 1 = Laki – Laki
- 2 = Perempuan

2. Pekerjaan

- 1 = Mahasiswa
- 2 = Karyawan Swata
- 3 = Driver
- 4 = IRT
- 5 = Wirausaha
- 6 = Influencer
- 7 = Tidak bekerja

3. Usia

- 1 = >20 tahun
- 2 = 20 – 35 tahun
- 3 = 36 – 50 tahun
- 4 = >50 tahun

4. Pendidikan

- 1 = SD

- 2 = SMP
- 3 = SMA/SMK
- 4 = S1/D4
- 5 = >S2

Lampiran 2. Data Jawaban Responden Variabel X1

X1	1	2	3	4	5	6	Jumlah
	Keterjangkauan biaya		Kesesuaian Biaya dengan kualitas pelayanan		Daya saing biaya	Manfaat biaya	
	X1.1	X1.1	X1.2	X1.2	X1.3	X1.4	
1	5	5	3	4	4	4	25
2	5	5	5	5	4	5	29
3	3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	2	2	4	5	22
6	4	3	4	3	4	4	22
7	3	4	3	3	3	3	19
8	4	4	4	4	4	4	24
9	5	4	4	4	4	4	25
10	5	4	3	3	4	4	23
11	4	5	4	5	4	5	27
12	4	4	4	3	4	4	23
13	4	4	4	4	4	4	24
14	4	4	3	3	4	4	22
15	4	4	3	5	3	4	23
16	5	4	4	4	5	5	27
17	4	4	3	4	5	4	24
18	5	5	2	3	3	3	21
19	5	4	4	5	4	5	27
20	4	4	2	3	4	2	19
21	4	4	4	5	4	5	26
22	4	4	3	3	4	4	22
23	3	3	3	3	3	3	18
24	4	4	4	4	4	5	25
25	4	4	4	4	4	4	24
26	3	4	3	4	3	4	21
27	1	3	3	3	4	3	17
28	4	4	3	4	4	4	23
29	4	4	4	3	4	4	23
30	4	3	2	2	2	2	15
31	3	4	3	3	3	4	20
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	3	4	4	23
34	4	3	2	3	4	4	20
35	5	5	4	5	4	5	28

36	4	4	4	4	4	3	23
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	4	3	3	4	4	22
39	4	5	5	5	4	4	27
40	4	4	5	3	4	3	23
41	3	4	4	3	4	3	21
42	3	3	3	3	3	4	19
43	3	3	3	4	4	4	21
44	5	4	4	3	4	4	24
45	4	4	4	4	4	4	24
46	4	4	4	4	5	4	25
47	4	4	3	4	4	5	24
48	4	4	3	4	3	4	22
49	3	4	3	4	4	4	22
50	4	4	4	2	4	4	22
Rata - Rata	3,94	3,98	3,48	3,62	3,84	3,94	22,8

33	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	40
34	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	41
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
36	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	42
37	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	48
38	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	40
39	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	53
40	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38
41	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	42
42	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	38
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	46
44	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	4	45
45	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	47
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
47	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	41
48	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	2	4	39
49	3	4	4	4	4	3	1	4	1	3	1	3	35
50	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	38
Rat a - rata	3,7	3,6 6	3,6 6	3,8 2	3,88	3,5	3,8 6	3,5 6	3,6 8	3,5 6	3,4	3,92	44,2

3	3	1	1	1	1	3	13	74
5	5	5	5	5	5	5	35	123
4	4	4	4	4	4	4	28	93
4	4	4	4	4	4	4	28	100
3	4	4	3	3	4	3	24	86
4	4	4	4	3	4	3	26	106
4	5	4	5	4	5	4	31	92
3	3	1	1	3	3	3	17	80
4	3	3	3	3	4	3	23	80
2	2	2	2	2	3	3	16	83
4	4	4	4	4	4	4	28	97
3	4	4	3	4	4	3	25	96
4	4	4	4	4	4	4	28	102
4	4	4	4	4	4	4	28	93
4	4	3	4	4	4	3	26	87
4	3	4	3	3	3	4	24	81
4	4	4	3	3	4	3	25	85
3,76	3,8	3,56	3,46	3,68	3,72	3,44	25,42	

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas

	Keterja ngk a n Bia ya	Keterja ngk a n Bia ya	Kes esu aia n bia ya den gan ma nfa at yan	Kes esu aia n bia ya den gan ma nfa at yan	Day a Sai ng Bia ya	Kes esu aia n bia ya den gan ma nfa at yan	Kua litas Kerj a	Kua litas Kerj a	Kua litas Kerj a	Kua litas Kerj a	K ua nti ta s	Ket epa tan Wa ktu	Ket epa tan Wa ktu	Ket epa tan Wa ktu	Ef ek tivi ta s	Ef ek tivi ta s	Ke ma n dir ian	Ko mit n Kerj a	R eli ab ilit y	Re sp on siv e	As su ra nc e	As su ra nc e	As su ra nc e	E m p ah at y	T a n gi bl at e	T o tal	
Keterja ngk a n Bia ya	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed)	1	.54 6**	.23 3	.26 9	.27 8	.38 1**	.26 6	.30 1*	.39 2**	.19 5	.4 24**	.12 7	.49 8**	.28 6*	.3 04	.0 52	.29 7*	.16 4	.0 38	.20 0	.2 52	.2 80*	.2 95*	.2 7 4	.2 1 0	.5 3 8*
			.00 0	.10 3	.05 9	.05 1	.00 6	.06 2	.03 4	.00 5	.17 6	.0 02	.37 8	.00 0	.04 4	.0 32	.7 18	.03 6	.25 6	.7 91	.16 4	.0 78	.0 49	.0 37	.0 5 4	.1 4 4	.0 0 0

kualitas pelayan Sig. (2-tailed) N	.059	.005	.001		.053	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.011	.000	.000	.000	.000	.000	.486	.449	.803	.446	.900	.650	.980	.000	
Daya Saing Biaya Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	.278	.259	.432**	.276	1	.446**	.334*	.239	.351*	.315*	.359	.268	.317*	.288*	.202	.273	.361**	.432**	.034	.063	.175	.144	.187	.111	.188	.383*	.59*	
Kesesuaian biaya dengan manfaat yang diterima Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	.381**	.412**	.355*	.529**	.446**	1	.550**	.591**	.593**	.498**	.258	.574**	.304*	.640**	.526**	.573**	.369**	.396**	-	-	-	-	.035	.012	.013	.093	.478	.600

Sig. (2- tailed) N	.79 1 50	.82 6 50	.77 7 50	.48 6 50	.81 5 50	.66 2 50	.96 3 50	.71 8 50	.70 0 50	.74 0 50	.6 51 50	.60 3 50	.99 3 50	.86 6 50	.7 60 50	.4 26 50	.66 9 50	.27 0 50	.00 0 50	.0 00 50	.0 00 50	.0 00 50	.0 00 50	.0 4 5	.0 5 5	.0 4 5
Responsive Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.20 0 50	.08 9 50	.04 7 50	-.10 9 50	.06 3 50	-.10 4 50	.04 9 50	.02 5 50	.09 8 50	.17 8 50	.0 58 50	.07 1 50	.18 7 50	.03 8 50	.0 50 50	.0 58 50	.01 2 50	.03 8 50	.95 1 50	.62* 1 50	.83* 1 50	.11* 1 50	.4 8 5	.2 9 5	.3 5 5	
Assurance Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.25 2 50	.21 6 50	.04 4 50	-.03 6 50	.17 5 50	-.01 0 50	.01 8 50	.01 3 50	.04 2 50	-.08 2 50	.1 49 50	.02 2 50	.13 1 50	.08 5 50	-.0 27 50	-.0 41 50	-.0 0 50	.02 6 50	.65 2** 50	.76 1 50	.09* 1 50	.66* 1 50	.6 9 5	.5 4 5	.4 7 5	
	.16 4 50	.53 8 50	.74 8 50	.44 9 50	.66 5 50	.47 4 50	.73 6 50	.86 4 50	.49 7 50	.21 6 50	.6 88 50	.62 4 50	.19 3 50	.79 1 50	.7 30 50	.6 91 50	.93 6 50	.79 1 50	.0 00 50	.0 00 50	.0 00 50	.0 00 50	.0 00 50	.0 0 5	.0 3 5	.0 5 5
	.07 8 50	.13 2 50	.76 2 50	.80 3 50	.22 3 50	.94 7 50	.90 4 50	.93 1 50	.77 1 50	.57 1 50	.3 01 50	.87 9 50	.36 6 50	.55 7 50	.8 51 50	.7 79 50	.73 1 50	.85 9 50	.0 00 50	.0 00 50	.0 00 50	.0 00 50	.0 00 50	.0 0 5	.0 0 5	.0 0 5

Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	6

X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	12

Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	7

Lampiran 7. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.06741429
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.077
	Negative	-.072
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

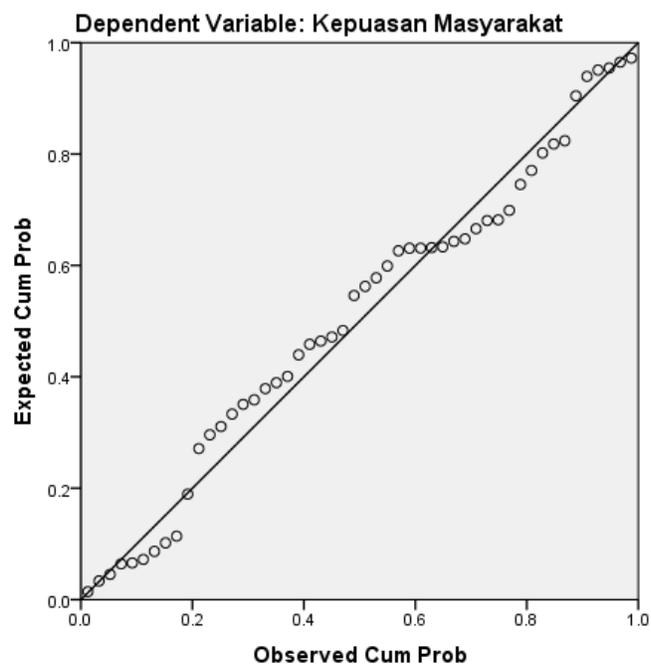
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



2. Hasil Uji Multikoleniaritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.966	3.645		.539	.592	
	Biaya Pelayanan	-.086	.236	-.078	-.364	.718	.452 2.213
	Kinerja Pelayanan	.089	.093	.204	.953	.346	.452 2.213

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran 8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.957	3.155		.620	.538
	Biaya Pelayanan	-.112	.176	-.059	-.635	.529
	Kinerja Pelayanan	.583	.060	.901	9.690	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Lampiran 9. Hasil Uji Hipotesis

1. Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.957	3.155		.620	.538
	Biaya Pelayanan	-.112	.176	-.059	-.635	.529
	Kinerja Pelayanan	.583	.060	.901	9.690	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

2. Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1051.329	2	525.664	70.454	.000^b
	Residual	350.671	47	7.461		
	Total	1402.000	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pelayanan, Biaya Pelayanan

3. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.866 ^a	.750	.739	2.731

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pelayanan, Biaya Pelayanan

Lampiran 10. Hasil Uji Deskriptif

Statistics

		Jenis Kelamin	Pekerjaan	Usia	Pendidikan
N	Valid	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - Laki	13	26.0	26.0	26.0
	Perempuan	37	74.0	74.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	8	16.0	16.0	16.0
	Karyawan Swasta	15	30.0	30.0	46.0
	Driver	1	2.0	2.0	48.0
	IRT	11	22.0	22.0	70.0
	Wirausaha	7	14.0	14.0	84.0
	Influencer	1	2.0	2.0	86.0
	Tidak Bekerja	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>20Th	1	2.0	2.0	2.0
	20 - 35 th	41	82.0	82.0	84.0
	36 - 50 th	7	14.0	14.0	98.0
	>50th	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	5	10.0	10.0	10.0
	SMA/SMK	27	54.0	54.0	64.0
	S1/D4	17	34.0	34.0	98.0
	>S2	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Hasil jawaban

Keterjangkauan Biaya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Netral	9	18.0	18.0	20.0
	Setuju	31	62.0	62.0	82.0
	Sangat Setuju	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Keterjangkauan Biaya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	8	16.0	16.0	16.0
	Setuju	35	70.0	70.0	86.0
	Sangat Setuju	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Kesesuaian biaya dengan kualitas pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	10.0	10.0	10.0
	Netral	19	38.0	38.0	48.0
	Setuju	23	46.0	46.0	94.0

Sangat Setuju	3	6.0	6.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Kesesuaian biaya dengan kualitas pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	6.0	6.0	6.0
Netral	20	40.0	40.0	46.0
Setuju	20	40.0	40.0	86.0
Sangat Setuju	7	14.0	14.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Daya Saing Biaya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
Netral	9	18.0	18.0	20.0
Setuju	37	74.0	74.0	94.0
Sangat Setuju	3	6.0	6.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Kesesuaian biaya dengan manfaat yang diterima

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	4.0	4.0	4.0
Netral	8	16.0	16.0	20.0
Setuju	31	62.0	62.0	82.0
Sangat Setuju	9	18.0	18.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Kualitas Kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	4.0	4.0	4.0

Netral	17	34.0	34.0	38.0
Setuju	25	50.0	50.0	88.0
Sangat Setuju	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Kualitas Kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	8.0	8.0	8.0
Netral	16	32.0	32.0	40.0
Setuju	23	46.0	46.0	86.0
Sangat Setuju	7	14.0	14.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Kualitas Kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	6.0	6.0	6.0
Netral	17	34.0	34.0	40.0
Setuju	24	48.0	48.0	88.0
Sangat Setuju	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Kuantitas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	13	26.0	26.0	26.0
Setuju	30	60.0	60.0	86.0
Sangat Setuju	7	14.0	14.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Ketepatan Waktu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Tidak Setuju	10	20.0	20.0	20.0
	Netral	12	24.0	24.0	44.0
	Setuju	21	42.0	42.0	86.0
	Sangat Setuju	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Ketepatan Waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	2	4.0	4.0	6.0
	Netral	8	16.0	16.0	22.0
	Setuju	31	62.0	62.0	84.0
	Sangat Setuju	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Ketepatan Waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	8.0	8.0	8.0
	Netral	21	42.0	42.0	50.0
	Setuju	18	36.0	36.0	86.0
	Sangat Setuju	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Efektivitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	2	4.0	4.0	6.0
	Netral	15	30.0	30.0	36.0
	Setuju	26	52.0	52.0	88.0
	Sangat Setuju	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Efektivitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	14.0	14.0	14.0
	Netral	14	28.0	28.0	42.0
	Setuju	23	46.0	46.0	88.0
	Sangat Setuju	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Kemandirian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	8	16.0	16.0	18.0
	Netral	16	32.0	32.0	50.0
	Setuju	20	40.0	40.0	90.0
	Sangat Setuju	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Komitmen Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	12	24.0	24.0	24.0
	Setuju	30	60.0	60.0	84.0
	Sangat Setuju	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	4.0	4.0	4.0
	Netral	15	30.0	30.0	34.0
	Setuju	26	52.0	52.0	86.0
	Sangat Setuju	7	14.0	14.0	100.0

Total	50	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

Responsive

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
Netral	15	30.0	30.0	32.0
Setuju	27	54.0	54.0	86.0
Sangat Setuju	7	14.0	14.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Assurance

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	3	6.0	6.0	6.0
Tidak Setuju	4	8.0	8.0	14.0
Netral	13	26.0	26.0	40.0
Setuju	24	48.0	48.0	88.0
Sangat Setuju	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Assurance

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	3	6.0	6.0	6.0
Tidak Setuju	7	14.0	14.0	20.0
Netral	12	24.0	24.0	44.0
Setuju	21	42.0	42.0	86.0
Sangat Setuju	7	14.0	14.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	4	8.0	8.0	10.0
	Netral	14	28.0	28.0	38.0
	Setuju	22	44.0	44.0	82.0
	Sangat Setuju	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Emphaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	1	2.0	2.0	4.0
	Netral	14	28.0	28.0	32.0
	Setuju	28	56.0	56.0	88.0
	Sangat Setuju	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tangible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	4	8.0	8.0	10.0
	Netral	21	42.0	42.0	52.0
	Setuju	19	38.0	38.0	90.0
	Sangat Setuju	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimu	Maximu	Sum	Mean		Std.	Varian
	Statisti	Statisti	Statisti	Statistic	Statisti	Statisti	Std.	Deviation	ce
	c	c	c	Statistic	c	c	Error	Statistic	c
Keterjangkauan Biaya	50	4	1	5	197	3.94	.105	.740	.547
Keterjangkauan Biaya	50	2	3	5	199	3.98	.078	.553	.306
Kesesuaian biaya dengan kualitas pelayanan	50	3	2	5	174	3.48	.108	.762	.581
Kesesuaian biaya dengan kualitas pelayanan	50	3	2	5	181	3.62	.114	.805	.649
Daya Saing Biaya	50	3	2	5	192	3.84	.078	.548	.300
Kesesuaian biaya dengan manfaat yang diterima	50	3	2	5	197	3.94	.101	.712	.507
Kualitas Kerja	50	3	2	5	185	3.70	.104	.735	.541
Kualitas Kerja	50	3	2	5	183	3.66	.116	.823	.678
Kualitas Kerja	50	3	2	5	183	3.66	.109	.772	.596
Kualitas Kerja	50	3	2	5	191	3.82	.110	.774	.600
Kuantitas	50	2	3	5	194	3.88	.089	.627	.393
Ketepatan Waktu	50	3	2	5	175	3.50	.138	.974	.949
Ketepatan Waktu	50	4	1	5	193	3.86	.114	.808	.653
Ketepatan Waktu	50	3	2	5	178	3.56	.118	.837	.700
Efektivitas	50	4	1	5	184	3.68	.116	.819	.671
Efektivitas	50	3	2	5	178	3.56	.125	.884	.782
Kemandirian	50	4	1	5	170	3.40	.134	.948	.898
Komitmen Kerja	50	2	3	5	196	3.92	.090	.634	.402
Reliability	50	3	2	5	188	3.76	.105	.744	.553
Responsive	50	3	2	5	190	3.80	.099	.700	.490
Assurance	50	4	1	5	176	3.52	.144	1.015	1.030
Assurance	50	4	1	5	172	3.44	.154	1.091	1.190
Assurance	50	4	1	5	184	3.68	.132	.935	.875

Emphaty	50	4	1	5	187	3.74	.110	.777	.604
Tangible	50	4	1	5	173	3.46	.122	.862	.743
Valid N (listwise)	50								