

PENGARUH PENGAWASAN DINAS KESEHATAN KOTA TASIKMALAYA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI UPTD PUSKESMAS TAWANG KOTA TASIKMALAYA

Satia Nur Amanah
Arifah Rosmayudi, Dian Herlina
Ilmu Administrasi Negara, STIA YPPT Priatim Tasikmalaya

ABSTRAK

Kesehatan merupakan kebutuhan pokok yang sangat penting untuk mendukung kehidupan yang produktif baik di bidang sosial maupun ekonomi. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat memfasilitasi tercapainya kehidupan yang produktif dengan memberikan pelayanan yang layak dan bermutu kepada warga negara atau masyarakat. Undang-Undang Pelayanan Publik, yang juga dikenal sebagai Undang-Undang Nomor 25, disahkan pada tahun 2009. Sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah metodologi survei dan metodologi kuantitatif. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana, dengan variabel bebas pengawasan (X) dan variabel terikat kualitas layanan (Y). Pengolahan data perangkat lunak statistik menghasilkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,471, yang menunjukkan hubungan yang relatif kuat dan positif antara pengawasan dan kualitas layanan. Hal ini berarti bahwa semakin ketat atau efektif supervisi yang dilakukan maka akan semakin baik, maka kualitas pelayanan di Puskesmas Tawang cenderung mengalami peningkatan. Lebih lanjut, nilai R Square sebesar 0.222 mengindikasikan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan berkontribusi sebesar 22.2% dalam menjelaskan variasi atau perubahan pada kualitas pelayanan. Dengan kata lain, sekitar seperlima dari perbaikan atau penurunan kualitas pelayanan di Puskesmas Tawang dapat dikaitkan secara langsung dengan efektivitas pengawasan. Faktor-faktor lain di luar kendali menyebabkan 77,8% sisanya, seperti kompetensi tenaga medis, ketersediaan fasilitas, budaya kerja, kepemimpinan internal, serta partisipasi masyarakat. Nilai Adjusted R Square sebesar 0.214 memperkuat validitas model ini dalam konteks populasi yang lebih luas, setelah memperhitungkan potensi bias karena ukuran sampel dan jumlah variabel yang digunakan. Angka ini tetap berada pada kategori kontribusi sedang, sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi ini cukup stabil dan layak untuk digunakan dalam interpretasi lanjutan. Signifikan
Kata Kunci : Pengawasan, Pelayanan, Kesehatan

ABSTRACT

Health is a fundamental need and a crucial element in supporting a productive life, both socially and economically. This is in compliance with Law No. 36 of 2009. A productive life can be accomplished by providing citizens or communities with high-quality public services that are administered by the government in its capacity as the service provider. Public service delivery is regulated by Law No. 25 of 2009. The primary source of data for this research is a survey method, which employs a quantitative approach. The independent variable (X) is supervision, and the dependent variable (Y) is service quality. This research employs a simple linear regression analytical model. The correlation coefficient (R) is



determined by the results of data analysis conducted using statistical software was found to be 0.471, indicating a positive and moderately strong relationship between supervision and service quality. This means that the better or more intensive the supervision carried out, the more likely the quality of service at Puskesmas Tawang will improve. Furthermore, the R Square value of 0.222 indicates that supervision conducted by the Health Office contributes 22.2% to explaining the variation or changes in service quality. In other words, about one-fifth of the improvements or declines in service quality at Puskesmas Tawang can be directly linked to the effectiveness of supervision. The remaining 77.8% is explained by other factors outside of supervision, such as medical staff competence, availability of facilities, organizational culture, internal leadership, and community participation. The Adjusted R Square value of 0.214 strengthens the validity of this model in the context of a broader population by accounting for potential bias due to sample size and number of variables used. This value still falls into the moderate contribution category, indicating that the regression model is reasonably stable and suitable for further interpretation.

Keywords: Supervision, Service, Health

PENDAHULUAN

Kehidupan yang produktif didukung oleh kebutuhan dasar akan kesehatan yang sangat penting bagi kesejahteraan ekonomi dan sosial. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009. Untuk mewujudkan kehidupan yang produktif, pemerintah wajib menyelenggarakan dan memberikan pelayanan publik yang bermutu kepada masyarakat atau warga negaranya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah Undang-Undang Pelayanan Publik.

Dalam rangka meningkatkan mutu, aksesibilitas, dan cakupan pelayanan, pemerintah dituntut untuk menetapkan kebijakan yang mengatur tentang standar. Rencana ini dirancang untuk mencapai Dalam penyelenggaraan pelayanan dasar, khususnya pelayanan kesehatan, Standar Pelayanan Minimal (SPM) harus dipenuhi dengan tingkat keberhasilan pencapaian target mutu dan capaian kinerja sebesar 100% pada setiap kategori pelayanan dasar. Nomor 4 Tahun 2019 Permenkes

Jumlah penduduk Provinsi Jawa Barat pada tahun 2020 adalah 50,30 juta jiwa, dengan 50,30 juta jiwa berada pada kategori usia produktif. Capaian SPM di provinsi ini belum memenuhi target. Berdasarkan laporan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat, jumlah penduduk usia produktif di Provinsi Jawa Barat yang memperoleh pelayanan kesehatan sesuai standar pelayanan minimal hanya sebanyak 16.549.900 jiwa atau sekitar 33,3% dari total penduduk. (Profil Kesehatan Jawa Barat 2025)

Di bidang kesehatan, penyakit tidak menular ini termasuk dalam 12 indikator SPM. Dalam proses pembangunan kesehatan saat ini, Indonesia dihadapkan pada persoalan beban ganda penyakit. Sejak tahun 1990 hingga 2017, Berdasarkan data Kementerian Kesehatan RI (RAP P2P 2020-2025), beban Penyakit Tidak Menular (PTM) meningkat dari 39,80% menjadi 69,9%. Kelompok usia produktif 10 hingga 14 tahun mulai terancam oleh tren Penyakit Tidak Menular, seiring dengan meningkatnya beban penyakit, ketimbang lansia (Kemenkes 2020).

Pelayanan yang diberikan bagi usia produktif meliputi pemantauan kadar gula darah, pemeriksaan klinis payudara (SADANIS), Inspeksi Visual dengan Asam Asetat (IVA), dan pengukuran BB, TB, lingkaran pinggang, dan tekanan darah pada wanita usia 30-50 tahun. Selain itu, pelayanan meliputi pemberian edukasi kesehatan dan rujukan sesuai kebutuhan (PMK-4 Tahun 2019). Dalam kegiatan Posbindu PTM yang merupakan Pos Pembinaan Terpadu Penyakit Tidak Menular, dilaksanakan pelayanan kesehatan.



Posbindu PTM merupakan kegiatan rutin, integratif, dan berkala yang dilaksanakan untuk melakukan deteksi dini dan pemeriksaan faktor risiko PTM.

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang sangat krusial dalam pencapaian target SPM sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019. Capaian SPM Indikator Pelayanan Usia Produktif merupakan yang terendah di antara 12 indikator SPM-BK pada tahun 2019, 2020, dan 2021, dengan nilai masing-masing sebesar 38,40%, 16,06%, dan 20%, berdasarkan laporan Dinas Kesehatan Tasikmalaya periode 2019-2021. UPTD Puskesmas Tawang merupakan UPTD Puskesmas yang memiliki capaian SPM usia produktif terendah, yaitu sebesar 4,2% dari 100%, berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya Tahun 2021. Peraturan Walikota Tasikmalaya Nomor: 104 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Publik Daerah dilaksanakan oleh UPTD Puskesmas Tawang yang merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Tasikmalaya pada Puskesmas. Capaian SPM usia produktif pada 23 puskesmas di Kota Tasikmalaya terus mengalami penurunan Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya melaporkan capaian berturut-turut sebesar 14,71%, 6,05%, dan 4,79% sejak tahun 2019 ke tahun 2021 (Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya 2019-2021).

Capaian SPM Usia Produktif masing-masing sebesar 13,82%, 1,67%, dan 4,79%, menurut Laporan tahunan Puskesmas Tawang tahun 2019, 2020, dan 2021. Dalam upaya deteksi dini dan skrining penyakit tidak menular, dilaksanakan program Posbindu PTM. Pelaksanaan skrining kanker serviks melalui pemeriksaan IVA pada wanita usia subur (WUS) usia 30-50 tahun merupakan salah satu komponen program. Kegiatan diagnostik ini bertujuan untuk mengidentifikasi kanker pada stadium dini. Meningkatkan kemungkinan penyembuhannya. Sebab lesi prakanker memerlukan masa perkembangan yang panjang. Pada tahun 2020, Kementerian Kesehatan melaporkan Dua orang wanita meninggal dunia akibat kanker serviks setiap jamnya, sehingga kanker serviks menjadi penyebab kematian terbanyak pada wanita di Indonesia. Angka kematian dan kesakitan akibat kanker serviks di Indonesia diharapkan dapat menurun dengan adanya kegiatan skrining ini. Berdasarkan laporan UPTD Puskesmas Tawang tahun 2018, hanya delapan orang yang menjalani pemeriksaan IVA, dan pada tahun 2019 tidak dilakukan pemeriksaan IVA sama sekali. Masih banyak permasalahan dan kendala yang dirasakan, seperti yang terlihat dari hasil survei awal yang dilakukan kepada para pengelola program PTM. Sumber daya manusia yang dimiliki masih kurang memadai, ketersediaan alat pemeriksaan yang belum sesuai dengan target yang ditetapkan (100%), dan kurangnya kesadaran masyarakat, padahal pelaksanaan sudah dilaksanakan di setiap kecamatan, terutama pada tahun 2020 sampai dengan 2021 akibat adanya Pandemi Covid-19. Selain itu, seluruh kegiatan PTM khususnya kegiatan di luar ruangan tidak dapat dilaksanakan sehingga berdampak pada penurunan capaian SPM.

Dari sudut pandang pengguna layanan, pengawasan tidak terlalu merugikan karena akan menghasilkan layanan yang memuaskan. Produk yang ditawarkan bukanlah satu-satunya penentu mutu layanan, ada kriteria tambahan yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara layanan publik, antara lain bukti fisik yang menunjukkan kenyamanan, kerapian, dan keandalan pegawai dalam memberikan layanan, serta unsur kepedulian pegawai dan unsur jaminan. Setiap instansi pemerintah harus memiliki pengawasan dalam rangka mengembangkan layanan publik. Hal ini agar sikap yang ditunjukkan kepada masyarakat sesuai dengan harapan setiap pegawai. Kehadiran pengawasan dalam suatu organisasi bermanfaat untuk terjalinnya hubungan yang lebih erat antar pegawai. Hal ini



dikarenakan interaksi yang positif akan meningkatkan suasana kantor yang pada gilirannya akan meningkatkan hubungan antar pegawai. Dalam Bab V bagian ketujuh pasal 34 Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditetapkan bahwa "Penyelenggara pelayanan publik wajib bersikap adil, tidak diskriminatif, cermat, santun, ramah, tegas, dan dapat dipercaya. Tidak boleh mengambil keputusan yang bertele-tele, bersikap profesional, tidak mempersulit, dan tidak menyimpang dari prosedur."

Pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya terhadap kualitas layanan di UPTD Puskesmas Tawang memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat. Melalui pengawasan yang intensif dan berkelanjutan, standar kebersihan dan mutu pelayanan kesehatan dapat tetap terjaga, sehingga masyarakat menerima layanan yang aman dan terpercaya. Program ini tidak hanya mendukung peningkatan derajat kesehatan warga, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap fasilitas kesehatan yang tersedia.

Dengan adanya evaluasi rutin, pengelolaan fasilitas di Puskesmas Tawang menjadi semakin profesional. Pengawasan ini mendorong penerapan prosedur operasional yang sesuai standar serta pemeliharaan peralatan secara berkala untuk menjamin kualitas pelayanan. Di sisi lain, proses ini juga turut meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan melalui pelatihan dan penyuluhan, sehingga mereka lebih memahami pentingnya penerapan standar kebersihan dan prosedur yang benar dalam pelayanan.

Lebih jauh, peningkatan mutu pelayanan kesehatan ini turut berdampak pada kesejahteraan masyarakat. Akses terhadap layanan yang memenuhi standar akan menurunkan risiko penyakit, meningkatkan produktivitas, dan mendorong terbentuknya lingkungan yang lebih sehat. Dalam jangka panjang, upaya pengawasan yang konsisten oleh Dinas Kesehatan ini menjadi elemen penting dalam menjaga kesehatan masyarakat dan memastikan keberlanjutan pelayanan optimal di Puskesmas Tawang.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen merupakan suatu proses unik yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pemberian motivasi, dan pengawasan terhadap tindakan yang dilakukan untuk menetapkan dan mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya (Winardi, 2016). Proses pengarahan, pengorganisasian, koordinasi, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien disebut manajemen oleh Griffin (2021).

Manajemen merupakan proses pengelolaan sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya merupakan komponen dari proses ini. Manajemen, sebagaimana didefinisikan oleh Koontz dan Wehrich (2021), merupakan proses pembentukan dan keberlanjutan lingkungan yang memfasilitasi kerja sama yang efektif dari individu-individu untuk mencapai tujuan mereka. Definisi ini menggarisbawahi pentingnya menciptakan lingkungan yang memfasilitasi kolaborasi dalam mengejar tujuan bersama.

Fungsi manajemen terdiri dari empat komponen utama, termasuk perencanaan, pengorganisasian, penerapan atau pengarahan (aktuasi), dan pengaturan, menurut Terry (2006). bahwa perencanaan adalah proses mengidentifikasi tujuan dan tindakan yang diperlukan untuk mencapainya, sedangkan pengorganisasian merupakan kegiatan

menyusun struktur organisasi dan menetapkan hubungan kerja yang efektif. Fungsi pengarahan mencakup motivasi, kepemimpinan, dan komunikasi untuk menggerakkan anggota organisasi agar bekerja menuju tujuan bersama. Sementara itu, pengendalian dilakukan untuk menjamin bahwa semua kegiatan dilaksanakan sesuai dengan standar dan rencana yang ditetapkan.

Karena istilah "pengendalian" menunjukkan tujuan, maka istilah ini bersifat optimis dan menunjukkan tindakan yang diperlukan. Pengawasan sangat diperlukan sebagai tindakan untuk mencegah adanya penyimpangan dari hasil yang di harapkan. Sementara pengawasan termasuk kedalam fungsi manajemen, meskipun menurut para ahli diterapkan pada urutan terakhir setelah fungsi-fungsi manajemen lainnya, namun tidak berarti bahwa pengawasan dilakukan di akhir kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan.

Pengawasan hakikatnya karena pengawasan ini merupakan suatu proses monitoring/observasi maka pengawasan ini dilaksanakan pada saat kegiatan organisasi berlangsung terhadap keberlangsungan kegiatan dalam organisasi bertujuan untuk memastikan supaya seluruh aktivitas atau kegiatan yang dilaksanakan terlaksana sesuai perencanaan, dan adanya pengawasan dapat diawasi sejauhmana penyimpangan, penyelewengan, pembocoran, penyalahgunaan nantinya dapat di cegah. Menurut pendapat para ahli, ada beberapa pengawasan.

Menurut Handoko (2012), Pembentukan pengawasan merupakan suatu proses yang dirancang untuk menjamin tercapainya tujuan organisasi dan manajemen. Fokus khususnya adalah pada pelaksanaan kegiatan yang sesuai dengan rencana.

Pengawasan manajemen didefinisikan sebagai "suatu upaya sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan yang konsisten dengan tujuan perencanaan, menetapkan sistem umpan balik, membandingkan kegiatan aktual dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, mengukur, mengidentifikasi penyimpangan, dan melaksanakan tindakan perbaikan sebagaimana diperlukan untuk memastikan bahwa semua sumber daya digunakan dengan cara yang paling efektif dan efisien untuk mencapai tujuan" (Handoko, 2012).

Proses pengamatan pelaksanaan semua kegiatan organisasi untuk memastikan bahwa semua pekerjaan dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya disebut sebagai kegiatan pengawasan (Siagian, 2016). Pengawasan mencakup pengamatan pekerjaan yang telah selesai atau sedang berlangsung. Selain itu, pengawasan mencakup penilaian dan koreksi hasil pekerjaan untuk menjamin bahwa rencana dilaksanakan sebagaimana mestinya dan untuk mendeteksi dan mencegah penyimpangan dari rencana tindakan.

Banyak spesialis telah memberikan perspektif mereka tentang definisi pengawasan; akibatnya, pengertian tentang pengawasan sangat beragam namun demikian pada prinsipnya semua pengertian tentang pengawasan memiliki inti yang sama, yaitu Tindakan mengawasi, meastikan dan hasil dari pelaksanaan yang sudah terjadi dengan standar yang di inginkan sesuai rencana dapat dibandingkan dan itu dilakukan dalam rangka pengkoreksian terhadap penyimpangan dan penyelewengan yang telah terjadi dalam kegiatan manajemen.

Uraian-uraian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa fungsi pengawasan ini berkaitan dengan fungsi-fungsi manajemen yang lain dan merupakan rangkaian kebijakan yang membentuk proses manajemen. Pengawasan dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses kegiatan suatu kegiatan berjalan, mencapai penyimpangan standar dari

standar atau pedoman yang telah ditetapkan dan melakukan perbaikan dalam kesalahan dan penyimpangan sehingga hasil kegiatan yang telah di gapai sesuai dengan yang telah direncanakan. Pengawasan identik dengan pandangan yang tidak menyenangkan, kebanyakan bahwa pengawasan banyak dianggap mengancam akan kebebasan. Padahal pengawasan sangat diperlukan dalam organisasi untuk mencapainya tujuan, selain itu merupakan tugas pimpinan untuk mencari tingkat pengawasan yang tepat sehingga menemukan keseimbangan antara kebebasan pribadi dan pengawasan organisasi. Dalam rangka mencari tingkat pengawasan yang tepat untuk di terapkan di organisasi sangatlah penting karena apabila pengawasan kurang akan menyulitkan dan menyebabkan banyaknya timbul penyimpangan-penyimpangan dalam pelaksanaan organisasi, dan jika pengawasan berlebihan akan mengakibatkan birokrasi yang melumpuhkan kreativitas dan lain sebagainya dan akhirnya dapat merugikan pada organisasi.

Maksud lebih jelas dari pengawasan adalah bukan mencari kesalahan pada orang yang melaksanakannya. Akan tetapi mencari kebenaran terhadap hasil pelaksanaan kegiatan, hal ini bertujuan untuk menjamin bahwa hasil proyek sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam perencanaan dan juga supaya pelaksanaan berjalan secara efektif dan efisien.

Teknik-teknik (Siagian, 2003) pengawasan dilakukan untuk mempermudah dan membantu pelaksanaan pengawasan sehingga mampu dilaksanakan dengan baik menurut yaitu

1. Teknik pengendalian langsung
 - A. Inspeksi langsung (Indirect control)
 - b. Observasi di tempat kerja
 - c. Laporan di tempat kerja
 - a. Laporan tertulis
 - b. Laporan lisan
2. Teknik pengendalian tidak langsung (Indirect Control) meliputi

Komponen mendasar dari pelaksanaan pemerintahan adalah pelayanan publik, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan mendasar masyarakat melalui penyediaan barang dan jasa oleh negara. Menurut (Denhardt, 2003) *Public service is an activity carried out by government officials to meet the public interest, not merely as a form of obligation, but as a manifestation of moral responsibility for the welfare of society. These experts emphasize the importance of a citizen-oriented approach, viewing citizens as the primary users of services, not as customers in the commercial sense* . Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik bukan sekadar prosedur administratif, melainkan sarana strategis dalam menciptakan keadilan sosial.

Lebih lanjut, menurut (Pasolong, 2007) pelayanan publik memiliki fungsi untuk memberikan kepastian hukum, keadilan, dan aksesibilitas kepada seluruh lapisan masyarakat. Dalam pandangannya, pelayanan publik merupakan wujud konkret dari implementasi prinsip good governance, seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Oleh karena itu, Pelayanan publik tidak hanya terfokus pada keluaran atau hasil, tetapi juga memperhatikan proses yang menjamin keterbukaan dan akuntabilitas kepada masyarakat.

Sedangkan menurut (Sinambela, 2011) fungsi pelayanan publik mencakup tiga aspek utama: fungsi administratif, fungsi sosial, dan fungsi ekonomi. Fungsi administratif berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara terstruktur dan terorganisir. Fungsi sosial berkaitan dengan

peran pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas hidup dan mengurangi kesenjangan sosial. Sedangkan fungsi ekonomi terkait dengan bagaimana pelayanan publik dapat mendukung efisiensi dan produktivitas, baik dalam sektor publik maupun swasta, melalui penyediaan infrastruktur dan layanan dasar yang sesuai memadai.

Sebagai kesimpulan, ketiga pendapat yang diberikan di atas menunjukkan bahwa pelayanan publik memiliki peran strategis dalam pembangunan nasional. Ia bukan hanya alat administratif, tetapi juga instrumen untuk mewujudkan keadilan sosial, pemberdayaan masyarakat, serta peningkatan efisiensi dan efektivitas pemerintahan. Pelayanan publik yang baik mencerminkan pemerintahan yang responsif dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan warganya, serta menjadi indikator utama dalam menilai kualitas demokrasi dan tata kelola pemerintahan.

Pelayanan yang memiliki kualitas tinggi adalah pelayanan yang mengacu pada standar yang telah ditetapkan. Standar pelayanan mencakup berbagai komponen yang melekat pada Peraturan Menteri Penguatan Lembaga Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 mengatur tentang proses pelayanan, meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan, dan saran. Pelayanan tersebut pada hakikatnya merupakan salah satu unsur misi yang dijalankan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan publik meliputi berbagai kegiatan, meliputi pemberian pelayanan, produk, dan layanan publik, yang diselenggarakan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat (Nurchotimah, 2021). Pelayanan didefinisikan oleh Gronross dalam Chandra dkk. (2020) sebagai berikut:

Pelayanan merupakan serangkaian Kegiatan yang tidak kasat mata (untouchable) dan timbul akibat interaksi antara masyarakat dengan petugas atau komoditas lain yang disediakan oleh organisasi sebagai penyedia jasa menyelesaikan permasalahan masyarakat.

Dalam (Chandra et al., 2020), Goetsh dan Davis mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut: “Kualitas merupakan kondisi dinamis yang memenuhi atau melampaui harapan dalam kaitannya dengan produk, layanan, orang, alam, dan lingkungan.”

Ivancevich et. al. berpendapat dalam Chandra et al. (2020) bahwa layanan merupakan produk yang tidak kasat mata, yang memerlukan usaha dan peralatan manusia serta tidak dapat disentuh. Berikut adalah argumen dalam dimensi ini:

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan tak kasat mata yang merupakan hasil interaksi antara masyarakat dengan petugas atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi penyedia layanan. Kegiatan-kegiatan ini dimaksudkan untuk mengatasi masalah masyarakat.

Menurut (Nurchotimah, 2021) Pelayanan mengacu pada aktivitas apa pun yang membawa manfaat dan kepuasan bagi suatu kelompok atau unit, meskipun hal tersebut tidak selalu memberikan hasil fisik yang spesifik. Profesionalisme Kepolisian Negara Republik Indonesia menjadi landasan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat setempat, menjamin terlaksananya misi kepolisian, serta memperoleh dukungan dan kepercayaan masyarakat setempat.



Menurut (Hardiyansyah, 2018) Pelayanan publik dapat dicirikan oleh komitmen untuk melayani Kemampuan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Kepuasan konsumen layanan merupakan tujuan utama layanan publik, oleh karena itu pelaksanaannya memerlukan prinsip-prinsip yang mendasar. Berikut Prinsip Pelayanan Publik:

1. **Transparansi:** Hal ini memerlukan ketersediaan, penyediaan yang sesuai, dipahami dengan jelas oleh semua pemangku kepentingan, dan terbuka untuk umum.
2. **Akuntabilitas:** Menjamin bahwa penyedia layanan dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum dan administratif atas tindakan mereka sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. **Bersyarat:** Pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan agar sesuai dengan konsep efektifitas dan efisiensi.
4. **Partisipatif:** mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam penyediaan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, tujuan, dan keinginan mereka.
5. **Kesetaraan Hak:** Pelayanan harus diberikan tanpa memandang status ekonomi, jenis kelamin, ras, agama, golongan, atau suku bangsa.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban:** Sesuai dengan peraturan terkait, baik penyedia layanan publik maupun penerima layanan publik wajib menjunjung tinggi hak dan kewajiban masing-masing.

Pelayanan yang sistematis dan menyeluruh atau disebut juga pelayanan prima sangat erat kaitannya dengan mutu pelayanan. Ketika (masyarakat umum) mendapat pelayanan prima, paling tidak mereka menerimanya sesuai standar pelayanan (cepat, akurat, tepat, terjangkau, dan ramah). Pelayanan prima ditandai dengan kualitas sebagai berikut:

1. Keramahan
2. Kredibilitas
3. Aksesibilitas
4. Penampilan Fasilitas
5. Kemampuan Pemberian Layanan

Menurut (Pela et al., 2023) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu tindakan atau rangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara atau penduduk terhadap produk atau layanan, dan dukungan administratif sesuai dengan persyaratan hukum. Pelayanan ini disediakan oleh penyedia pelayanan publik.

Tingkat kepuasan penerima layanan merupakan kriteria yang digunakan Ratminto dan Atik (Mulyawan, 2016) untuk menentukan keberhasilan pemberian layanan. Penerima layanan merasa puas apabila layanan yang diterimanya sesuai dengan harapan dan kebutuhannya. Oleh karena itu, pemberi layanan bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan agar dapat memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dimensi kualitas layanan didefinisikan oleh Ratminto dan Atik

(Mulyawan, 2016) untuk menentukan kualitas yang benar-benar dirasakan oleh masyarakat:

1. *tangible* (penampakan fisik),
2. *reliability* (keandalan),
3. *responsiveness* (daya tanggap),
4. *empathy* (empati) d
5. *assurance* (jaminan).

Kualitas Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang tidak kasat mata yang merupakan hasil interaksi antara masyarakat dengan petugas atau barang lain yang disediakan oleh pemberi layanan. Kegiatan tersebut dimaksudkan untuk membantu pemberi layanan dalam memecahkan masalah (Rauf, 2020).

Adapun dimensi mengenai Kualitas Pelayanan menurut (Rauf & Putubasai, 2020):

1. Bukti fisik dari layanan, seperti fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, atau representasi fisik dari layanan, merupakan fasilitas berwujud yang dapat dirasakan.
2. Keandalan (*reliability*) terdiri dari dua komponen utama: kapasitas untuk dipercaya (*dependability*) dan konsistensi pekerjaan (*performance*).
3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kapasitas atau kesiapan petugas untuk menawarkan layanan yang dibutuhkan masyarakat.
4. Kemampuan kompetensi (*competency*) mengacu pada sejauh mana semua anggota organisasi memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan layanan tertentu.
5. Kesopanan (*courtesy*) kesantunan yang ditunjukkan oleh (*contact personnel*) meliputi kesopanan, rasa hormat, perhatian, dan keramahan.
6. Kredibilitas (*credibility*), yang mengacu pada kejujuran dan keandalan individu.
7. Keamanan (*security*) mengacu pada kemampuan untuk tetap bebas dari bahaya, risiko, atau ketidakpastian.
8. Akses (*access*), khususnya kemudahan komunikasi dan pertemuan.
9. Komunikasi mencakup penyediaan informasi kepada publik dalam bahasa sehari-hari yang dapat dipahami oleh mereka, serta pertimbangan aktif atas saran dan keluhan mereka.
10. Upaya untuk memahami kebutuhan publik disebut sebagai "perhatian kepada publik" (*pemahaman*).

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2022), metode penelitian pada hakikatnya merupakan suatu teknik ilmiah untuk memperoleh data guna keperluan dan aplikasi tertentu. Oleh karena itu, metode ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan merupakan empat kata kunci yang harus diperhatikan. Metode ilmiah merupakan serangkaian kegiatan penelitian yang dilandasi oleh ciri-ciri ilmiah, seperti sistematisitas, metode empiris, dan rasionalitas. Rasionalitas merupakan proses melakukan penelitian dengan cara yang logis dan dapat diterima oleh akal budi manusia. Metode empiris merupakan metode yang dapat diamati dan dipahami oleh orang lain, sebagaimana dapat diamati melalui panca indera manusia. (bedakan dengan metode yang tidak ilmiah, seperti penggunaan provokator, pencarian uang yang hilang, atau penggunaan paranormal untuk membantu narapidana melarikan diri). Istilah "sistematis" menunjukkan penerapan prosedur logis tertentu selama proses penelitian. Penelitian kuantitatif ini menggunakan metode survei sebagai sumber data utamanya. Metode survei ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data dari responden yang memiliki informasi tertentu, sehingga memungkinkan penelitian untuk mengatasi masalah. Data dikumpulkan melalui penggunaan kuesioner. Regresi merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas, yang juga disebut sebagai variabel bebas atau variabel X, merupakan variabel kausal, sedangkan variabel terikat, atau variabel Y, merupakan variabel akibat. Strategi analisis regresi linier diterapkan dalam penelitian ini. Analisis dilakukan untuk menilai hipotesis yang diajukan melalui regresi linier, dengan fokus khusus untuk menentukan ada atau tidaknya korelasi antara variabel (X) dan (Y). Program SPSS digunakan untuk menjalankan teknik analisis ini dengan menggunakan persamaan berikut (Wiratna, 2022:140):

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

X = Variabel independen

a = Konstanta (apabila nilai x sebesar 0, maka y sebesar **a**)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

HASIL PEMBAHASAN

Uji Validitas

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Pengawasan (X)	X.1	0,497	0.250	Valid
	X.2	0,454	0.250	Valid
	X.3	0,600	0.250	Valid
	X.4	0,564	0.250	Valid
	X.5	0,653	0.250	Valid
	X.6	0,560	0.250	Valid
	X.7	0,593	0.250	Valid
	X.8	0,565	0.250	Valid
	X.9	0,570	0.250	Valid

	X.10	0,327	0.250	Valid
Kualitas Pelayanan	Y.11	0,636	0.250	Valid
	Y.12	0,575	0.250	Valid
	Y.13	0,627	0.250	Valid
	Y.14	0,537	0.250	Valid
	Y.15	0,623	0.250	Valid
	Y.16	0,599	0.250	Valid
	Y.17	0,564	0.250	Valid
	Y.18	0,621	0.250	Valid

Koefisien korelasi variabel dalam penelitian ini lebih besar dari r tabel = 0,250 (nilai r tabel untuk $n = 18$) yang menunjukkan bahwa semua indikator tersebut valid, berdasarkan hasil analisis.

Variabel	Cronbach Alpha	Cronbach Alpha	Keterangan
Pengawasan (X)	0.726	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0.741	0,60	Reliabel

Uji ini merupakan uji reliabilitas yang menggunakan nilai Cronbach's Alpha untuk menilai konsistensi internal dari instrumen penelitian, khususnya kuesioner. Dalam tabel tersebut, terdapat dua variabel yang diuji, yaitu Pengawasan (X) dan Kualitas Pelayanan (Y). Nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Pengawasan adalah 0.726, sedangkan untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 0.741. Kedua nilai tersebut melebihi batas minimal sebesar 0.60, yang biasanya dijadikan sebagai standar minimum untuk menyatakan bahwa instrumen tersebut reliabel.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan sejauh mana supervisi mempengaruhi sifat layanan. Contoh cara membuat persamaan regresi diberikan di bawah ini: Y setara dengan $18 + a + bX$. Hasil analisis regresi linier fundamental berbasis perangkat lunak SPSS Persamaan berikut dihasilkan sebagai hasilnya:

$$Y = 8.564 + 0,506X$$

		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	8.564	3.654		2.344	.021
	Pengawasan	.506	.096	.471	5.290	.000

a. Dependent Variable: VAR00002

Gambar 4. 1 Analisis Regresi Linear Sederhana

Dengan kata lain, persamaan regresi menunjukkan korelasi positif antara supervisi dan kualitas layanan, dengan dampak yang lebih besar pada kualitas layanan

seiring meningkatnya supervisi. Koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh dari hasil regresi linier dasar menunjukkan sejauh mana variabel independen, supervisi, memengaruhi variabel dependen, kualitas layanan.

Gambar 4. 2 Pengujian Hipotesis
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.471 ^a	.222	.214	5.14196

a. Predictors: (Constant), VAR00001

Dalam model ini, nilai R sebesar 0.471 menunjukkan tingkat korelasi (hubungan) antara variabel pengawasan dan kualitas pelayanan. Nilai ini menunjukkan hubungan yang bersifat positif dan sedang, artinya semakin baik pengawasan, maka kecenderungannya kualitas pelayanan juga meningkat.

Variabel Supervisi dapat menyumbang sekitar 22,2% dari variabel Kualitas Layanan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai R Square sebesar 0,222. Sisanya sebesar 77,8% diperhitungkan oleh faktor-faktor yang tidak termasuk dalam model ini. Nilai R Square yang dikoreksi adalah 0,214 untuk mempertimbangkan jumlah variabel bebas dan ukuran sampel. Nilai ini digunakan sebagai estimasi yang lebih akurat saat model akan digunakan untuk generalisasi ke populasi yang lebih luas.

Terakhir, nilai Std. Error of the Estimate sebesar 5.14196 menunjukkan besarnya standar error atau simpangan rata-rata dari nilai yang diantisipasi ke nilai aktual. Variabel dependen diprediksi lebih akurat oleh model ketika nilai ini dikurangi.

KESIMPULAN

Supervisi Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya terhadap UPTD Puskesmas Tawang memberikan dampak yang cukup besar dan bermanfaat terhadap mutu pelayanan, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil penelitian. Hal ini didukung oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,471 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti mutu pelayanan berkorelasi langsung dan tidak langsung dengan efektivitas supervisi. Hal ini menunjukkan bahwa supervisi merupakan faktor krusial yang tidak dapat diabaikan, meskipun kontribusinya terhadap mutu pelayanan hanya sebesar 22,2%. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan juga perlu didukung oleh faktor-faktor lain, seperti pengembangan SDM, sarana prasarana, serta penguatan manajemen internal.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Service quality, consumer satisfaction, dan consumer loyalty: Tinjauan teoritis (C. I. Gunawan, Ed.; 1st ed., Vol. 1). CV IRDH.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). The new public service: Serving, not steering. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Griffin, R. W. (2021). Management. Cengage Learning.
- Handayani, R. (1985). Pengantar studi ilmu administrasi dan manajemen. Bandung.

- Hardiyansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik (Turi, Ed.; 1st ed.). Gava Media.
- Handoko T. (2012). Manajemen personalia dan sumber daya manusia. Yogyakarta:
- Koontz, H., & Wehrich, H. (2021). Essentials of management. McGraw-Hill Education.
- Maman, U. (2020). Ruang lingkup pengawasan pemerintahan. Bandung: CV Cendekia Press.
- Mulyawan, A. (2016). Manajemen operasional (Edisi 3). Salemba Empat.
- Nashar. (2017). Kualitas pelayanan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat (A. Moh, Ed.; 1st ed.). Duta Media Publishing.
- Nurchotimah, A. S. I. (2021). Pengawasan pelayanan publik (R. A. Nugroho, Ed.; 1st ed.). Jejak Pustaka.
- Pasolong, H. (2007). Teori administrasi publik. Bandung: Alfabeta.
- Rendy, M. (2018). Manajemen strategik: Teori dan aplikasi. Salemba Empat.
- Rauf, E. U. T., & Putubasai, E. (2020). Kualitas pelayanan berbasis sistem informasi manajemen (L. K. Dewi, Ed.; 1st ed.). Aura CV Anugrah Utama Raharja.
- Sarwoto. (1991). Manajemen organisasi. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Syatori, T., & Ghozali, N. (2016). Metode penelitian kuantitatif. Pandiva Buku.
- Siagian. (2003). Filsafat Administrasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Terry, G. R. (2006). Principles of management. Jakarta: Bumi Aksara (terjemahan).
- Winardi, J. (2016). Manajemen: Suatu pendekatan sistem. PT RajaGrafindo Persada.
- Wiratna, S. (2022). Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi: Pendekatan kuantitatif.