

DAMPAK KUALITAS PELAYANAN, *RESPONSIVITAS*, DAN KECEPATAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMENUHAN KEBUTUHAN DARAH PADA PMI KABUPATEN BIREUEN - ACEH

Edi Saputra¹), Raihan Iskandar², Chairul Bariah², Murni², Zalikha²

¹ Ketua PMI Cabang Kabupaten Bireuen - Aceh

² FEB Universitas Islam Kebangsaan Indonesia (UNIKI) Bireuen, Aceh

*) email: Ediobama99@gmail.com

DOI: 10.55178/idm.v7i13.605

Article history

Received:
Maret 16, 2026

Revised:
Maret 26, 2026

Accepted:
Maret 31, 2026

Page:
120 - 129

Keywords:
*service quality,
responsiveness, speed of
service and public
satisfaction*

ABSTRACT: *The need for blood in the community continues to increase, so the Indonesian Red Cross (PMI), which serves as a blood provider, actively works from time to time. Public satisfaction in meeting blood needs requires the PMI to improve service quality, responsiveness to requests, and speed of service. This study aims to analyze factors related to public satisfaction served by the PMI Bireuen Regency Branch. The study was conducted using a satisfaction survey of 97 people in need of blood at the PMI Bireuen Regency Branch using purposive sampling. The study employed a quantitative associative research method and data analysis using a structural (path) model. The results revealed that: (1) service quality, responsiveness, and speed of service are causally related and have both direct and indirect impacts on public satisfaction. Service quality was 58.6%, responsiveness was 56.02%, and speed of service was 65.77%. (2) Simultaneously, service quality, responsiveness, and speed of service contributed significantly and positively to public satisfaction in meeting blood needs, amounting to 65.3%.*

ABSTRAK: *Kebutuhan Darah pada masyarakat terus mengalami peningkatan, sehingga Palang Merah Indonesia (PMI) yang berfungsi media penyedia darah bekerja secara aktif dari waktu ke waktu. Kepuasan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan darah, mengakibatkan PMI harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan, respon akan permintaan, dan cepat dalam pelayanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis factor berkaitan dengan kepuasan masyarakat yang dilayani oleh PMI Cabang Kabupaten Bireuen. Penelitian dilakukan dengan survei kepuasan terhadap sampel 97 orang yang membutuhkan darah pada PMI Kabupaten Bireuen dengan teknik *Purposive sampling*. Menerapkan jenis penelitian asosiatif kuantitatif dan analisis data menggunakan model structural (Jalur). Hasilnya, diketahui bahwa, (1) kualitas pelayanan, responsivitas, dan kecepatan pelayanan, berhubungan kausal dan berdampak langsung dan tidak langsung pada kepuasan masyarakat. kualitas pelayanan sebesar 58,6%, *responsivitas* sebesar 56,02%, dan kecepatan layanan sebesar 65,77%. (2) Secara simultan kualitas pelayanan, *responsivitas* dan kecepatan layanan memberi kontribusi signifikans dan positif terhadap kepuasan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan darah, sebesar 65,3%.*

Pendahuluan (Introduction)

Upaya untuk memenuhi ketersediaan darah untuk kebutuhan pelayanan kesehatan selama ini telah dilakukan oleh Palang Merah Indonesia (PMI) melalui Unit Transfusi Darah (UTD) yang tersebar di seluruh Indonesia, berdasarkan penugasan oleh Pemerintah sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1980 tentang transfusi darah (Fauzi & Harli, 2017).

Pelayanan darah sebagai salah satu upaya kesehatan dalam rangka penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan sangat membutuhkan ketersediaan darah atau komponen darah yang cukup, aman, mudah diakses, dan terjangkau oleh masyarakat. Pemerintah juga bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan

darah yang aman, bermanfaat, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebagai salah satu kebutuhan vital yang bersifat mendesak, darah dibutuhkan dalam berbagai kondisi seperti kecelakaan, operasi, persalinan, hingga penanganan penyakit tertentu. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dalam penyediaan darah menjadi faktor penting yang secara langsung mempengaruhi keselamatan dan kepuasan masyarakat.

Juga disamping itu, responsivitas petugas PMI dalam kesigapan petugas menanggapi permintaan atau keluhan masyarakat, sangat penting. *Responsivitas* (daya tanggap) petugas PMI tersebut dalam hal kesigapan merespons permintaan darah, kemudahan prosedur, dan kecepatan pelayanan, yang merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling krusial. Jika petugas PMI kurang responsif, stok darah yang menumpuk atau justru kekurangan dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat.

Responsivitas dapat diartikan sebagai kemampuan dan kesediaan petugas dalam merespons permintaan, pertanyaan, maupun keluhan masyarakat secara cepat, tepat, dan ramah. Petugas yang responsif tidak hanya memberikan pelayanan dengan sigap, tetapi juga mampu memberikan informasi yang jelas, menunjukkan empati, serta membantu masyarakat dalam prosedur administrasi yang diperlukan. Tingkat *responsivitas* yang tinggi akan menciptakan rasa percaya, aman, dan puas bagi masyarakat yang sedang berada dalam kondisi tertekan.

Namun dalam praktiknya, masih terdapat kendala yang dapat mempengaruhi *responsivitas* petugas, seperti keterbatasan jumlah tenaga kerja, tingginya permintaan darah, sistem administrasi yang belum optimal, maupun kurangnya koordinasi internal. Kondisi tersebut dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan, kurangnya informasi yang jelas kepada keluarga pasien, serta persepsi negatif terhadap kepuasan Masyarakat terhadap PMI. Oleh karena itu, *responsivitas* petugas menjadi salah satu indikator penting dalam evaluasi kinerja Palang Merah Indonesia (PMI), khususnya dalam pemenuhan kebutuhan darah.

Sementara itu, kecepatan layanan berkaitan dengan waktu yang dibutuhkan sejak permohonan darah diajukan hingga darah diterima oleh pemohon. Dan hal ini, selama ini menjadi harapan masyarakat.

Layanan yang cepat menciptakan persepsi positif terhadap efisiensi, ketepatan waktu, dan profesionalisme, penyedia layanan (Arifin & Sulastri, 2022). Dalam konteks instansi pemerintah, kecepatan layanan menjadi indikator utama dalam membentuk kepuasan masyarakat yang mengharapkan pelayanan efektif dan tidak berbelit (Nugroho & Fitria, 2020).

Maka ketiga aspek tersebut menjadi indikator penting dalam menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Palang Merah Indonesia (PMI).

Dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai tantangan seperti keterbatasan stok darah, proses administrasi yang memerlukan waktu, serta antrean pelayanan yang dapat memengaruhi persepsi masyarakat. Apabila pelayanan dirasa lambat, kurang tanggap, atau tidak sesuai harapan, maka tingkat kepuasan masyarakat dapat menurun. Sebaliknya, pelayanan yang berkualitas, responsif, dan cepat akan meningkatkan kepercayaan serta citra positif lembaga.

Secara substansi, kita ketahui kepuasan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan suatu lembaga dalam memberikan pelayanan. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, *responsivitas*, dan kecepatan layanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan darah pada Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Bireuen.

Berdasarkan hasil pengamatan awal yang dilakukan peneliti pada PMI Kabupaten Bireuen masih ditemukan keluhan beberapa pendonor, ada yang merasa puas dan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Hal ini dibuktikan saat ada beberapa pendonor yang memilih-milih petugas untuk melakukan tindakan pengambilan darah. Beberapa pendonor juga menyebutkan bahwa ada beberapa petugas yang kurang ramah dalam pelayanan, sehingga selama proses donor darah pendonor hanya diam saja dan terlihat tidak nyaman. Termasuk dalam masalah *responsivitas* petugas, seperti petugas sering lambat dalam memproses pendaftaran dan seleksi kesehatan (pemeriksaan HB dan golongan darah), yang membuat pendonor menunggu lama. Selanjutnya petugas kadang kurang komunikatif atau kurang ramah, sehingga pendonor merasa tidak dihargai, padahal motivasi utama pendonor adalah membantu sesama.

Persoalan ini menjadi tertarik untuk dikaji ulang, dalam penelitian ini. Sehingga apakah faktor ketidakpuasan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan darah, ada kaitan langsung dan tidak langsung akibat kualitas pelayanan, *responsivitas* petugas, dan kecepatan dalam pelayanan.

Tinjauan Literatur (*Literature Review*)

a). *Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat*

Zeithaml *et al.*, (2017) menyatakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: (1) Bukti Fisik (*tangibles*), berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Hal ini juga, berkait dengan penampilan petugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, Kemudahan dalam proses pelayanan, ataupun kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan. (2) Keandalan (*reliability*), menyediakan pelayanan yang terpercaya, yang ditandai dengan kemampuan petugas dalam melayani masyarakat, ada standar pelayanan yang jelas. (3) Daya tanggap (*responsiveness*), yakni kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. (4) Jaminan (*assurance*), yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun petugas dengan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas juga memberi informasi dan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, serta keamanan pada masyarakat. Dan (5) Empati (*empathy*) yakni sikap tegas tetapi penuh perhatian dari petugas melayani kepentingan masyarakat, dengan sikap ramah dan santun.

Penelitian Diagitama *et al.*, (2025), Gilang Kurniawan dan Herwanto (2025), Wati & Kusumawati (2022) menganalisis kualitas pelayanan darah terhadap kepuasan konsumen di PMI, menemukan berpengaruh signifikan, dimana dimensi kualitas pelayanan terkait seperti *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* memiliki pengaruh langsung signifikan terhadap kepuasan pendonor.

Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan masyarakat. Karena Kotler dan Armstrong (2018) menjelaskan kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka.

b). *Dampak Responsivitas terhadap Kepuasan Masyarakat*

Ramitmo dan Atik (2018) menjelaskan bahwa *responsivitas* adalah kemampuan *provider* untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa *responsivitas* ini mengukur daya tangkap *provider* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customer*. Hal sama diuraikan Hardiyansyah (2018), bahwa *responsivitas* dalam pelayanan publik adalah kemampuan organisasi publik untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

Sedang Dwiyanto (2018) mendefinisikan *responsivitas* atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan. *Responsivitas* mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan.

Menurut Bakar dan Akhir (2018) dalam Lilah *et al.*, (2025), *responsivitas* yang tinggi meningkatkan kepercayaan publik. Untuk itu, diperlukan petugas yang respon akan kebutuhan masyarakat, yang dipengaruhi beberapa factor (Tjiptono, 2019), yakni kompetensi petugas, Sistem dan Prosedur Operasional (SOP) dalam pelayanan, Pemanfaatan Teknologi, Beban Kerja dan Ketersediaan Sumber Daya, Budaya Organisasi yang berorientasi pada pelanggan (masyarakat), Motivasi dan kesejahteraan Petugas.

Responsivitas (daya tanggap) memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan darah. Dalam konteks Unit Donor Darah (UDD) PMI atau bank darah, *responsivitas* diartikan sebagai kemampuan petugas untuk membantu pasien/keluarga pasien dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan informatif. Penelitian Manno *et al.*, (2025) *Responsiveness* atau daya tanggap adalah kemampuan pelayan kesehatan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan.

c). *Dampak Kecepatan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat*

Kecepatan layanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan organisasi supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Kotler (2018) menjelaskan kecepatan layanan adalah bagian dari kualitas pelayanan atau *servqual*. *Servqual* mampu mencapai pertumbuhan minat dengan cepat karena dibangun dengan pondasi bahwa penilaian konsumen mengenai kualitas layanan adalah sangat penting dan sangat diutamakan. Penilaian konsumen dikonsepsikan sebagai kesenjangan antara apa yang diharapkan

konsumen dari sebuah layanan yang dipandang berkualitas dan evaluasi yang diberikan konsumen berdasarkan pelayanan riil yang mereka rasakan.

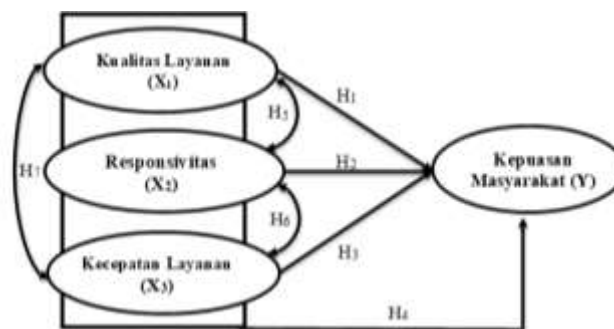
Maka, Maftukhin (2018) berpendapat bahwa kecepatan layanan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan, yaitu daya tanggap (*responsiveness*) dimana dimensi ini menunjukkan kesediaan pelayanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan segera dan tepat. Kecepatan layanan menentukan seberapa cepat pelayanan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, serta kesulitan pelanggan.

Karena kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan. Menurut Etta Mamang (2018), kecepatan waktu atau layanan merupakan seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, dan seberapa cepat informasi diberikan, serta pembelian dan proses pengembalian pembayaran produk dilakukan. Kecepatan pada dasarnya berarti sebuah satuan dari pergerakan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu hal.

Oleh karena itu, Kotler (2018) menyatakan bahwa pelayanan yang cepat dan tepat merupakan bagian dari strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kecepatan layanan dapat diuraikan ke dalam beberapa dimensi utama, yakni: ketepatan waktu pelayanan, daya tanggap (*responsiveness*), efisiensi proses pelayanan dan konsistensi waktu pelayanan.

Penelitian Perdana & Prasetyo (2025), dan Azar & Efendi (2020), menemukan pengaruh kecepatan layanan dan keramahan layanan terhadap kepuasan pelanggan (masyarakat).

Kerangka penelitian ini menggambarkan hubungan faktor-faktor yang diteliti dan hubungan diantaranya yang membentuk model jalur dengan struktur berikut;



Gambar 1 Kerangka Penelitian

Metode Penelitian (Methodology)

a). Metode dan Obyek Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dengan jenis asosiatif dan pendekatan kuantitatif, merupakan metode yang bermaksud untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengaruh antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Menurut Sugiyono (2016) menyatakan bahwa pengertian asosiatif adalah Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih.

b). Populasi dan Sampel

Adapun populasi penelitian semua masyarakat yang menggunakan dan membutuhkan darah dari PMI Kabupaten Bireuen. Maka diambil sampel dengan *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti.

Berdasarkan rumus *Cochran* dengan tingkat kesalahan 10% maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 97 orang, yang merupakan masyarakat yang membutuhkan darah pada Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Bireuen.

Penjaringan data melalui kuesioner, dengan karakteristik unit penelitian atau responden berikut ini:

Tabel 1. Diskripsi Karakteristik Responden

Keterangan		Jumlah	Persentase %
Jenis Kelamin	Laki - Laki	42	43,2
	Perempuan	55	56,8
Setatus Pernikahan	Belum Menikah	11	11,3
	Menikah	59	60,9
	Janda/ Duda	27	27,8
Umur	20-30 tahun	10	10,3
	31-40 tahun	21	21,7
	41-50 tahun	35	36
	> 50 tahun	31	32
Pendidikan Terakhir	SMA	63	65
	Diploma	3	3
	Sarjana (S1)	26	26,9
	Pascasarjana (S2)	5	5,1
	Jumlah Responden	97	100%

c). Variabel

Variabel penelitian terdiri atas dua variabel eksogen, satu variabel endogen, dan variabel intervening, yakni:

Tabel 2. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Dimensi
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan. (Sumber: Kotler, 2019)	• Bukti Fisik (<i>tangibles</i>) • Keandalan (<i>reliability</i>) • Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) • Jaminan (<i>assurance</i>) • Empati (<i>empathy</i>)
Responsivitas (X ₂)	<i>Responsivitas</i> dalam pelayanan publik adalah kemampuan organisasi publik untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan Masyarakat. (Sumber: Hardiyansyah, 2018)	• Kemampuan Mengenali Kebutuhan Masyarakat • Kemampuan Menyusun Agenda dan Prioritas Pelayanan • Kemampuan Mengembangkan Program Pelayanan
Kecepatan Layanan (X ₃)	Kecepatan layanan adalah bagian dari kualitas pelayanan atau <i>servqual</i> . (Sumber: Kotler, 2018)	• Ketepatan Waktu Pelayanan • Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) • Efisiensi Proses Pelayanan • Konsistensi Waktu Pelayanan
Kepuasan Masyarakat (Y)	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 dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. (Sumber: Kepmenpan, No: KEP/25/M.PAN/2/2004)	• Persyaratan • Sistem, Mekanisme, dan Prosedur • Waktu Penyelesaian • Biaya/Tarif • Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan • Kompetensi Pelaksana • Perilaku Pelaksana • Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan • Sarana dan Prasarana

d). Analisis Data

Dalam membuktikan hipotesis diterapkan analisis model jalur secara statistik. Dengan terlebih dahulu dipenuhi syarat seperti uji asumsi klasik dalam model, dan membuktikan adanya kausalitas antar variabel independent atau eksogen (Marwan *et al.* 2025). Dengan menggunakan analisis data *path analysis*/Analisis jalur. Model analisis jalur digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen) (Riduwan & Kuncoro, 2016).

Analisis jalur adalah suatu teknik pengembangan dari regresi linear ganda, teknik ini digunakan untuk menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antar variabel X1, X2, terhadap Y serta dampaknya terhadap Z (Basuki & Prawoto, 2017).

Hasil dan Pembahasan (*Results and Discussion*)

1) Hasil Penelitian

(a) Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Objek penelitian ini pasien yang mengisi kuesioner untuk menjangkau data penelitian. Dan hasilnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen berikut;

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel	Jumlah butir Pernyataan	Validitas Minimum	Validitas Maksimum	Re-Rata	Hasil
Kualitas Pelayanan	19	0,511	0,775	0,674	Valid
Responsivitas	12	0,604	0,861	0,785	Valid
Kecepatan Layanan	12	0,399	0,719	0,583	Valid
Kepuasan Masyarakat	27	0,548	0,758	0,667	Valid

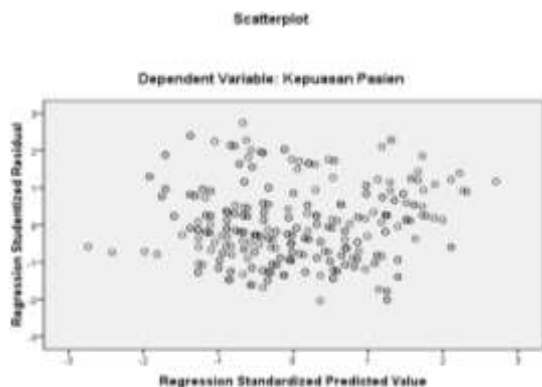
Uji reliabilitas diperlukan untuk mengetahui tingkat kekonsistenan alat ukur yang dipakai. Alat ukur dapat dikatakan *reliable* (dapat dipercaya), bila hasil pengukurannya tetap atau nilai yang diperoleh konsisten, dengan hasil uji reliabilitas semua variabel ditunjukkan tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel

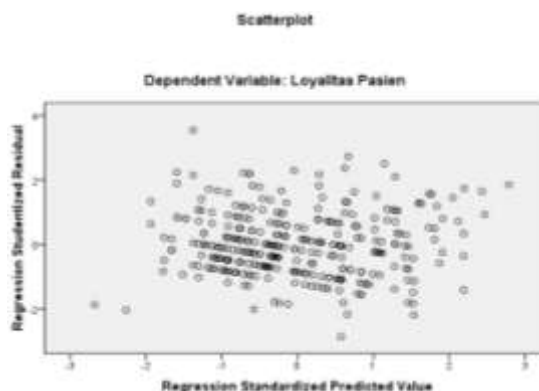
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,898	19	Reliable Tinggi
Responsivitas	0,935	12	Reliable Tinggi
Kecepatan Layanan	0,818	12	Reliable Tinggi
Kepuasan Masyarakat	0,944	27	Reliable Tinggi

(c) Uji Asumsi Klasik

Model jalur yang diujikan normalitasnya adalah antara variabel kualitas pelayanan, responsivitas dan kecepatan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Untuk pengujian normalitas melalui analisa grafik dan statistik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan menggunakan SPSS. Hasilnya adalah:



Gambar 2. Uji Normalitas



Gambar 3. Uji Heterokedastisitas

Dari grafik kurva normal, dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan menunjukkan normal.

Dan Uji Heterosidasitas dinyatakan dalam gambar 3.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
Jalur	Kualitas Pelayanan	.127	7.859
	Responsivitas	.191	5.227
	Kecepatan Layanan	.359	2.787

Sedangkan hasil pengujian multikollinieritas data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS, hasilnya dapat dilihat pada tabel 5 diatas.

Dari tabel bahwa variabel bebas yang memiliki nilai *Variance Inflation Factor* dibawah 10 dan mempunyai angka *Tolerance* diatas 0. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas dalam model jalur.

2) Hasil Analisis Jalur

a). Hasil Uji Model Jalur dan Hubungan Kausal Antar Variabel Bebas (Eksogenus)

Data penelitian terhadap 97 orang masyarakat yang membutuhkan darah pada Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Bireuen dengan instrument yang telah diuji validitas dan reabilitasnya. Setelah dilakukan penskalaan dalam skala interval diolah dengan SPSS. Dalam penelitian ini model analisis dengan analasi jalur yang menentukan pengaruh variabel kualitas pelayanan, *responsivitas* dan kecepatan layanan terhadap kepuasan masyarakat dengan model jalur : $Y = \rho_1 X_1 + \rho_2 X_2 + \rho_3 X_3 + e$. Adapun pembuktian hipotesis secara simultan (keseluruhan) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 6. Uji Model Analisis Jalur

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	6942.453	3	2314.151	16.752	.000 ^a
Residual	12709.037	93	138.142		
Total	19751.490	96			

a. Predictors: (Constant), Kecepatan Layanan, Responsivitas, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji F diperoleh F_{hitung} sebesar 16,752 sementara nilai F_{tabel} untuk jumlah responden sebanyak 97 orang pada tingkat signifikansi (α) = 5% yaitu sebesar 2,20. Hal ini menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 0,05. Dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan (X_1), *responsivitas* (X_2) dan kecepatan layanan (X_3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) dalam pemenuhan kebutuhan darah pada Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Bireuen.

Langkah selanjutnya, dilakukan pengujian hipotesis dalam permasalahan penelitian ini kemudian dilanjutkan dengan menentukan hubungan kausal antar variabel eksogen, yakni:

Tabel 7. Hubungan Kausal Antar Variabel Bebas (Eksogenus)

		Kualitas Pelayanan	<i>Responsivitas</i>	Kecepatan Layanan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.697**	.694**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	97	97	97
<i>Responsivitas</i>	Pearson Correlation	.697**	1	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	97	97	97

Dari tabel diatas terlihat hubungan kausal antar variabel bebas (Eksogenus) diketahui hubungan antar variabel sebagai berikut:

Hubungan kausal antar variabel kualitas pelayanan (X_1) dan *responsivitas* (X_2) sebesar 0,697 dikategorikan cukup kuat. Hubungan kausal antar variabel *responsivitas* (X_2) dan kecepatan layanan (X_3) sebesar 0,667 juga dikategorikan cukup kuat. Dan hubungan kausal antar variabel kecepatan layanan (X_3) dan kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,694 masuk dalam kategori cukup kuat.

b). Hasil Model Jalur dan Pengujiannya

Untuk menentukan apakah koefisien jalur antar variabel kualitas pelayanan, *responsivitas* dan kecepatan layanan terhadap kepuasan masyarakat dinyatakan hasil dalam tabel 8.

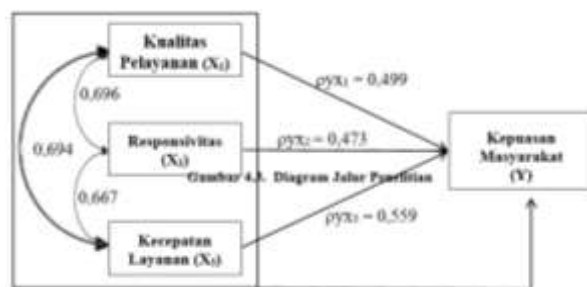
Berdasarkan tabel diatas hasil koefisien jalurnya $\rho_{yx1} = 0,499$. Nilai ini signifikansi karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,723 > 1,98$). Sehingga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Juga nilai koefisien jalur variabel *responsivitas* $\rho_{yx2} = 0,473$ signifikansi, dan nilai koefisien jalur kecepatan pelayanan $\rho_{yx3} = 0,559$ signifikansi, menyatakan kecepatan layanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 8. Taksiran Koefisien Jalur

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Jalur (Constant)	44.261	10.391		4.259	.000
Kualitas Pelayanan	.482	.338	.499	3.723	.000
Responsivitas	.405	.326	.473	3.511	.000
Kecepatan Layanan	.609	.353	.559	3.992	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sehingga model jalur dinyatakan berikut:



Gambar 4. Hasil Model Struktural (Jalur)

2). Pembahasan

Berdasarkan model struktural (gambar 4), maka terdapat dampak langsung dan tidak langsung antara variabel dugaan terhadap kepuasan masyarakat. Yang dijabarkan berikut ini

(a). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dampak langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar $(0,499)^2 \times 100\% = 24,90\%$, Dan dampak tak langsung melalui aspek *responsivitas* sebesar $(0,499)(0,697)(0,473) \times 100\% = 16,18\%$ serta melalui kecepatan layanan sebesar $(0,499)(0,694)(0,559) \times 100\% = 17,52\%$. Sehingga dampak total kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 58,6%.

Tjiptono & Chandra (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan konsumen. Pelayanan yang cepat, responsif, dan ramah akan meningkatkan pengalaman positif masyarakat, sehingga berpengaruh langsung terhadap kepuasan. Selanjutnya Kotler & Keller (2016) menekankan bahwa kepuasan konsumen atau masyarakat terbentuk ketika layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan. Dengan kualitas pelayanan yang tinggi, masyarakat merasa kebutuhan mereka terpenuhi, sehingga tingkat kepuasan meningkat. Zeithaml, Bitner, & Gremler (2018) menambahkan bahwa dalam konteks layanan sosial dan kesehatan, kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan, termasuk keandalan, ketepatan, dan keramahan petugas.

(b). Pengaruh Responsivitas Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dampak langsung *responsivitas* terhadap kepuasan masyarakat sebesar $(0,473)^2 \times 100\% = 22,37\%$, Dan dampak tak langsung *responsivitas* melalui kualitas pelayanan (sebesar $(0,473)(0,667)(0,499) \times 100\% = 16,39\%$ serta melalui kecepatan layanan sebesar $(0,473)(0,694)(0,559) \times 100\% = 17,26\%$. Sehingga dampak total *responsivitas* terhadap kepuasan masyarakat sebesar 56,02%.

Arikunto (2016) *responsivitas* merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik yang mencakup kemampuan organisasi untuk tanggap terhadap permintaan, keluhan, dan kebutuhan masyarakat. Dengan *responsivitas* yang baik, organisasi pelayanan publik dapat meningkatkan kepercayaan, loyalitas, dan kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian ini, yang menunjukkan bahwa *responsivitas* PMI berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terkait pemenuhan kebutuhan darah.

(c). Pengaruh Kecepatan Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dampak langsung kecepatan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar $(0,559)^2 \times 100\% = 31,24\%$. Dan dampak tak langsung kecepatan layanan melalui kualitas pelayanan sebesar $(0,559)(0,667)(0,499) \times 100\% = 18,76\%$.

100% = 17,25% dan melalui *responsivitas* sebesar $(0,559)(0,697)(0,473) \times 100\% = 17,28\%$. Maka dampak total kecepatan layanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 65,77%.

Menurut Nulis (2015), kecepatan layanan merupakan faktor krusial dalam manajemen pelayanan publik, karena masyarakat cenderung menilai kualitas layanan berdasarkan seberapa cepat kebutuhan mereka dipenuhi. Kecepatan layanan yang optimal tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga membangun kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap institusi penyedia layanan.

(d). Analisis secara Simultan

Bentuk model structural diatas, merupakan linier dalam persamaan $Y = 0,499 X_1 + 0,473 X_2 + 0,559 X_3$. Maka dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa koefisien jalur sebagai berikut :

- Variabel kualitas pelayanan berdampak positif (0,499) artinya apabila kualitas pelayanan naik sekitar 10% maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat (Y) dalam pemenuhan kebutuhan darah pada Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Bireuen, sebesar 4,99%.
- Variabel *responsivitas* juga berdampak positif (0,473) artinya apabila *responsivitas* naik sekitar 10% maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat, sebesar 4,73%.
- Dan kecepatan layanan berdampak positif sebesar nilai marjinal 0,559, artinya apabila kecepatan layanan naik sekitar 10% maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat, sebesar 5,59%.

Selain menguji koefisien regresi, penelitian ini juga menguji koefisien korelasi (R) dan koefisien determinasi (R^2). Koefisien korelasi bertujuan untuk melihat keeratan hubungan antara satu variabel dengan variabel lain. Hasilnya dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 9. Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
Jalur	.794 ^a	.653	.332	1.753	1.526

a. Predictors: (Constant), Kecepatan Layanan, Responsivitas, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis koefisien korelasi secara simultans kualitas pelayanan, *responsivitas* dan kecepatan layanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan darah pada Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Bireuen diperoleh R sebesar 0,794 menjelaskan hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat, memiliki keeratan, dan berhubungan secara linier, dengan derajat hubungannya sebesar 0,794.

Nilai koefisien determinasi sebesar 0,653 menjelaskan bahwa kontribusi faktor kualitas pelayanan, *responsivitas* dan kecepatan layanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan darah di PMI Kabupaten Bireuen sebesar 65,3%. Sementara sisanya (nilai residu) dari peran variabel yang tidak diteliti sebesar 34,7%. Nilai residu tersebut menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat seperti kinerja petugas, motivasi petugas, loyalitas petugas, dan lain-lain.

Simpulan (Conclusion)

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat menarik simpulan dan rekomendasi, berikut ini:

1. Hasil analisis data, membuktikan terdapat dampak langsung dan tidak langsung faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan darah pada Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Bireuen yakni sebesar 58,6%. Sedangkan dampak *responsivitas* sebesar 56,02%, dan dari aspek kecepatan layanan berdampak pada kepuasan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan darah di PMI Kabupaten Bireuen yakni sebesar 65,77%.
2. Analisis juga membuktikan secara simultan ketiga factor saling berkausalitas, yakni hubungan kausal antar variabel kualitas pelayanan dan *responsivitas* sebesar 0,696 (kategori cukup kuat), hubungan kausal antar variabel *responsivitas* dan kecepatan layanan sebesar 0,667 dan hubungan kausal antar variabel kecepatan layanan dan kualitas pelayanan sebesar 0,694 masuk kategori cukup kuat.

3. Sehingga kontribusi ketiga faktor secara simultan yakni kualitas pelayanan, *responsivitas* dan kecepatan pelayanan memberi kontribusi positif sebesar 65,3% terhadap kepuasan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan darah di PMI Kabupaten Bireuen.

Daftar Pustaka (References)

- 1) Achmad Reza Diagitama, Siti Soekiswati dan Burhanudin Ichsan (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Darah terhadap Kepuasan Konsumen di PMI
- 2) Arifin, M., & Sulastri, E. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu satu pintu. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 23–32
- 3) Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Balai. Pustaka.
- 4) Ayu Muksin Ratna Wati dan Yesy Kusumawati (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Darah Terhadap Kepuasan Konsumen di UTD PMI Kab. Kediri
- 5) Basuki, A., & Prawoto, N. (2017). *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis: Dilengkapi Aplikasi SPSS & Eviews*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- 6) Fauzi, A., & Harli, E. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui CRM dengan Metode RAD. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 1(1), 76. <https://doi.org/10.29207/resti.v1i1.16>
- 7) Gilang Kurniawan dan Herwanto (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pendorong Darah di PMI Kabupaten Lampung Selatan, *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial, dan Pengabdian Kepada Masyarakat* 5(3), 30-39.
- 8) Hardiansyah (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- 9) Joshua Christiano A. Manno, Maria M. Lino, Belandina L. Long (2025). Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Pengguna Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Kelas Iii Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. W Z Johannes Kupang, *Kybernology - Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Administrasi Publik* 3(1), 157-171, <https://journal.wiyatapublisher.or.id/index.php/kybernology>
- 10) Kotler & Keller (2016). *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). (B. Sabran, Trans.) Jakarta: Erlangga.
- 11) Kotler, P. (2019). *Principles of Marketing*. Jakarta: Erlangga.
- 12) Kotler, & Armstrong. (2018). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- 13) Maftukhin (2018)
- 14) Marwan, Afkar, Alfi Syahrin, Sari Rizki, Rudy Juli Saputra, Win Konadi (2025). *Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Dilengkapi dengan pengolahan data dengan SPSS dan E-Views*. Banda Aceh; Bandar Publishing
- 15) Moh Azus shony Azar & Achmad Efendi (2020). Pengaruh Kecepatan Layanan Dan Keramahan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dirumah Kopi Lamongan, *Humanis* 12(2), 136-148
- 16) Nugroho, D. S., & Fitria, N. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik berbasis elektronik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 5(2), 50–60
- 17) Nurul Zalfa Lilah. Jamaluddin, Monalisa Ibrahim (2025). Pengaruh Responsive Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Bulo Kabupaten Sidenreng Rappang, *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika* 4(3), 253-265, DOI: <https://doi.org/10.55606/jupumi.v4i3.4163>
- 18) Perdana, M. J. P., & Prasetyo, H. (2025). Pengaruh Kecepatan Layanan dan Ketersediaan Layanan Digital terhadap Kepuasan Masyarakat di BPKAD Kota Yogyakarta. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 8(3), 1046-1055. <https://doi.org/10.37481/sjr.v8i3.1188>
- 19) Tjiptono, F. dan G. Chandra (2017). *Manajemen Strategik*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- 20) Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. 2017. *Delivering Quality Service*. New York: Free Press.
- 21) Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing. In *Business Horizons* (Vol. 51, Issue 3). <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2008.01.008>
- 22) Kepmenpan, No: KEP/25/M.PAN/2/2004