

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dimoderasi Sosialisasi Pada Program Cek Kesehatan Gratis Di Kabupaten Kudus

Abdul Hakam

Universitas Kristen Krida Wacana, Indonesia

Email: abdul.hakam@student.ukrida.ac.id

Keywords:

service quality, accessibility, socialization, community satisfaction, free health program.

Abstract

Free health check-up programs represent a strategic government initiative to improve public health quality through preventive services and early disease detection. The success of such programs is not only determined by service availability but also influenced by service quality, accessibility, and the effectiveness of information dissemination to the community. This study aims to analyze the effect of service quality and accessibility on community satisfaction and examine the role of socialization as a moderating variable in the free health check-up program in Kudus Regency. This research employed a quantitative approach with a causal survey design. The population consisted of residents of Kudus Regency who had participated in the free health check-up program, with 200 respondents selected using a purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires using a five-point Likert scale and analyzed using multiple linear regression and Moderated Regression Analysis (MRA) with statistical software assistance. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on community satisfaction, while accessibility does not have a significant partial effect. Furthermore, socialization significantly moderates the relationship between service quality and community satisfaction but does not moderate the relationship between accessibility and satisfaction. This study concludes that improving service quality supported by effective socialization strategies is essential to enhancing community satisfaction with free health service programs. The findings provide practical implications for local governments in developing more responsive, accessible, and sustainable public health services

Kata Kunci

kualitas pelayanan, aksesibilitas, sosialisasi, kepuasan masyarakat, program kesehatan gratis

Abstrak

Program cek kesehatan gratis merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat melalui pelayanan preventif dan deteksi dini penyakit. Keberhasilan program tersebut tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kemudahan akses, serta efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan aksesibilitas terhadap kepuasan masyarakat serta menguji peran sosialisasi sebagai variabel moderasi pada program cek kesehatan gratis di Kabupaten Kudus. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei kausal. Populasi penelitian adalah masyarakat Kabupaten Kudus yang pernah

memanfaatkan program cek kesehatan gratis, dengan jumlah sampel sebanyak 200 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert lima poin, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda dan Moderated Regression Analysis (MRA) dengan bantuan perangkat lunak statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan aksesibilitas tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Selain itu, sosialisasi terbukti mampu memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, tetapi tidak memoderasi hubungan antara aksesibilitas dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang didukung strategi sosialisasi yang efektif menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap program kesehatan gratis

PENDAHULUAN

Program cek kesehatan gratis merupakan salah satu inisiatif strategis pemerintah daerah di Indonesia untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan mencapai target pembangunan berkelanjutan (Sustainable Development Goals/SDGs) di sektor kesehatan. Di Kabupaten Kudus, program ini diluncurkan dengan tujuan mulia untuk memberikan akses layanan kesehatan preventif dan deteksi dini penyakit kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Namun, efektivitas dan keberlanjutan program semacam ini sangat bergantung pada persepsi dan partisipasi aktif masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan, kemudahan akses terhadap layanan tersebut, serta upaya sosialisasi yang masif dan tepat sasaran menjadi faktor-faktor krusial yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat dan pada akhirnya, keberhasilan program secara keseluruhan (I, 2022; Organization, 2021).

Kualitas pelayanan kesehatan telah lama menjadi fokus utama dalam studi manajemen pelayanan publik. Konsep ini mencakup berbagai dimensi, seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Ketika masyarakat merasakan pelayanan yang berkualitas, kepercayaan dan kepuasan mereka cenderung meningkat, yang pada gilirannya mendorong pemanfaatan layanan secara berkelanjutan. Di sisi lain, aksesibilitas layanan kesehatan, yang meliputi kemudahan geografis, finansial, dan informasional, juga memainkan peran vital. Masyarakat tidak akan dapat memanfaatkan program sebaik apapun jika mereka kesulitan untuk menjangkaunya (Kotler & Keller, 2016).

Selain kualitas pelayanan dan aksesibilitas, sosialisasi program menjadi jembatan penting antara pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima manfaat. Sosialisasi yang efektif tidak hanya menyebarkan informasi mengenai keberadaan dan manfaat program, tetapi juga membangun pemahaman, mengubah persepsi, dan mendorong partisipasi (Japa, Sudarwanto, & Santoso, 2023). Tanpa sosialisasi yang memadai, program sebaik apapun mungkin tidak akan dikenal atau dimanfaatkan secara optimal oleh target audiensnya (Rogers, 2003). Dalam konteks program kesehatan gratis, sosialisasi memiliki potensi untuk memperkuat dampak positif dari kualitas pelayanan dan aksesibilitas terhadap kepuasan masyarakat, menjadikannya variabel moderasi yang menarik untuk diteliti (Rauf, Muhammad, Mahmood, & Yen, 2024).

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan kepuasan masyarakat di berbagai sektor. Misalnya, studi oleh Chen et al. (2020) menemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit (Chen, 2020). Demikian pula, penelitian oleh Rahayu (2021) menunjukkan bahwa kemudahan akses berkorelasi positif dengan kepuasan pengguna

transportasi publik (Rahayu, 2021). Namun, penelitian yang secara spesifik mengintegrasikan peran sosialisasi sebagai variabel moderasi dalam konteks program kesehatan gratis di tingkat daerah, khususnya di Indonesia, masih terbatas. Kesenjangan ini menciptakan peluang untuk eksplorasi lebih lanjut mengenai dinamika kompleks antara ketiga variabel ini dalam membentuk kepuasan masyarakat (Rahmatia et al., 2025).

Peningkatan kualitas kesehatan masyarakat menjadi salah satu indikator penting dalam keberhasilan pembangunan nasional dan pencapaian target Sustainable Development Goals (SDGs), khususnya pada aspek kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah di berbagai negara terus mengembangkan program pelayanan kesehatan preventif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya deteksi dini penyakit serta memperluas akses terhadap layanan kesehatan. Di Indonesia, salah satu bentuk implementasi kebijakan tersebut diwujudkan melalui program cek kesehatan gratis yang bertujuan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memperoleh pemeriksaan kesehatan dasar tanpa hambatan biaya. Namun, keberhasilan program pelayanan publik di bidang kesehatan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan program tersebut, tetapi juga oleh bagaimana masyarakat menerima, memahami, dan merasakan manfaat dari layanan yang diberikan. Tingkat kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator utama dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan kesehatan karena mencerminkan kesesuaian antara harapan masyarakat dengan pengalaman aktual yang diperoleh selama menggunakan layanan. Oleh karena itu, faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, kemudahan akses, serta efektivitas komunikasi program menjadi aspek penting yang perlu dikaji secara mendalam, termasuk dalam konteks pelaksanaan program cek kesehatan gratis di Kabupaten Kudus (Putri, Budhiana, & Indra Dirgantara, 2024).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor fundamental yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam menerima layanan publik, termasuk layanan kesehatan. Konsep kualitas pelayanan yang dikembangkan melalui pendekatan SERVQUAL menjelaskan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan dipengaruhi oleh beberapa dimensi utama, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) (Parasuraman et al., 1988). Penelitian Chen et al. (2020) melalui kajian sistematis menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada fasilitas kesehatan, di mana pelayanan yang responsif, profesional, dan sesuai kebutuhan pengguna mampu meningkatkan pengalaman positif masyarakat. Temuan tersebut diperkuat oleh Zeithaml et al. (2018) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi determinan utama dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan kesehatan pemerintah, kualitas pelayanan menjadi semakin penting karena masyarakat tidak hanya menilai hasil pemeriksaan kesehatan, tetapi juga menilai proses pelayanan, interaksi dengan tenaga kesehatan, kejelasan prosedur, serta kenyamanan selama memperoleh layanan (Cai, Liu, Liu, Wang, & Jiang, 2025). Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan menjadi strategi penting untuk memastikan bahwa program kesehatan gratis benar-benar memberikan manfaat optimal bagi masyarakat. Selain kualitas pelayanan, aspek aksesibilitas juga menjadi faktor yang berperan dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Aksesibilitas tidak hanya berkaitan dengan jarak geografis menuju fasilitas kesehatan, tetapi juga mencakup kemudahan prosedur, ketersediaan informasi, waktu pelayanan, serta kemampuan masyarakat dalam memperoleh layanan secara praktis. Masyarakat akan mengalami kesulitan dalam memanfaatkan program kesehatan apabila terdapat hambatan dalam proses akses, meskipun program tersebut telah dirancang dengan tujuan yang baik. Penelitian Rahayu (2021) menunjukkan bahwa aksesibilitas memiliki keterkaitan positif dengan kepuasan pengguna layanan, karena kemudahan memperoleh layanan dapat meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas program. Sejalan dengan pandangan tersebut, Grönroos (2015) menjelaskan

bahwa pengalaman pelanggan terhadap layanan tidak hanya terbentuk dari hasil akhir, tetapi juga dari kemudahan proses yang dilalui selama memperoleh pelayanan. Oleh sebab itu, dalam program cek kesehatan gratis, aspek aksesibilitas perlu mendapatkan perhatian karena keberhasilan program sangat bergantung pada kemampuan masyarakat untuk menjangkau dan memanfaatkan layanan yang tersedia (Ali, Jusoh, Idris, & Nor, 2024).

Meskipun penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan kepuasan masyarakat telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada hubungan langsung antarvariabel tanpa mempertimbangkan faktor komunikasi program sebagai variabel yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan tersebut. Penelitian Chen et al. (2020) lebih menekankan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, sedangkan penelitian Rahayu (2021) berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan dan aksesibilitas terhadap kepuasan pengguna layanan. Namun, kajian mengenai bagaimana sosialisasi program berperan sebagai variabel moderasi dalam memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan aksesibilitas terhadap kepuasan masyarakat, khususnya pada program kesehatan gratis berbasis pemerintah daerah, masih relatif terbatas. Padahal, keberadaan sosialisasi memiliki posisi strategis karena berfungsi sebagai penghubung antara penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima manfaat. Sosialisasi yang efektif dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai prosedur layanan, manfaat program, serta membangun ekspektasi yang sesuai terhadap pelayanan yang akan diterima. Kesenjangan penelitian tersebut menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih komprehensif dengan memasukkan aspek komunikasi publik sebagai bagian dari model penelitian kepuasan masyarakat.

Urgensi penelitian ini semakin meningkat mengingat program kesehatan gratis merupakan bentuk intervensi pemerintah yang membutuhkan tingkat partisipasi masyarakat yang tinggi agar memberikan dampak optimal. Program yang tidak didukung oleh pelayanan berkualitas, akses yang mudah, dan penyampaian informasi yang efektif berpotensi mengalami rendahnya tingkat pemanfaatan oleh masyarakat. Dalam konteks Kabupaten Kudus, evaluasi terhadap kepuasan masyarakat menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana program cek kesehatan gratis telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Selain itu, hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan kesehatan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat, pemerintah tidak hanya dapat meningkatkan efektivitas program yang berjalan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang disediakan oleh institusi publik.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengembangan model penelitian yang mengintegrasikan kualitas pelayanan dan aksesibilitas sebagai faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat dengan memasukkan sosialisasi sebagai variabel moderasi dalam konteks program cek kesehatan gratis di tingkat daerah. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang sebagian besar hanya menguji hubungan langsung antarvariabel, penelitian ini berupaya memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai bagaimana strategi komunikasi publik melalui sosialisasi dapat memperkuat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Pendekatan ini memberikan kontribusi teoritis dengan memperluas kajian manajemen pelayanan publik, khususnya dalam memahami mekanisme pembentukan kepuasan masyarakat pada layanan kesehatan berbasis pemerintah. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi praktis dengan menyediakan informasi empiris bagi pemerintah daerah dalam menentukan strategi peningkatan kualitas layanan, memperluas akses masyarakat, serta mengoptimalkan pola sosialisasi program kesehatan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan aksesibilitas terhadap kepuasan masyarakat pada program cek

kesehatan gratis di Kabupaten Kudus serta menguji peran sosialisasi sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara variabel-variabel tersebut. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat secara akademik maupun praktis. Secara akademik, penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai pelayanan publik, perilaku masyarakat pengguna layanan kesehatan, serta peran komunikasi program dalam meningkatkan efektivitas kebijakan publik. Sementara itu, secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi Pemerintah Kabupaten Kudus dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan program cek kesehatan gratis agar lebih efektif, mudah diakses, dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, tetapi juga mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di tingkat daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian survei kausal yang bertujuan untuk menguji hubungan sebab-akibat antara kualitas pelayanan dan aksesibilitas sebagai variabel independen terhadap kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen dengan sosialisasi sebagai variabel moderasi pada program cek kesehatan gratis di Kabupaten Kudus. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengukuran hubungan antarvariabel berdasarkan data numerik yang diperoleh melalui instrumen penelitian terstruktur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Kudus yang pernah mengikuti atau memanfaatkan program cek kesehatan gratis yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini meliputi masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Kudus, pernah memanfaatkan layanan cek kesehatan gratis minimal satu kali dalam dua tahun terakhir, serta bersedia memberikan informasi melalui kuesioner penelitian. Berdasarkan kriteria tersebut, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 200 responden, yang dianggap telah memenuhi kecukupan analisis statistik untuk pengujian regresi berganda dan regresi moderasi (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2018).

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner tertutup dengan skala pengukuran Likert lima tingkat, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga skor 5 (sangat setuju). Instrumen penelitian terdiri atas beberapa indikator pengukuran, yaitu kualitas pelayanan yang diadaptasi dari konsep SERVQUAL meliputi keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles); aksesibilitas yang mencakup kemudahan lokasi, waktu pelayanan, serta prosedur memperoleh layanan; sosialisasi yang diukur melalui efektivitas penyampaian informasi, kejelasan pesan, dan jangkauan komunikasi program; serta kepuasan masyarakat yang mencerminkan kesesuaian harapan, pengalaman pelayanan, dan keinginan merekomendasikan program kepada pihak lain. Sebelum digunakan dalam pengumpulan data utama, instrumen penelitian terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas untuk memastikan kualitas alat ukur. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan kriteria nilai koefisien korelasi lebih besar dari nilai batas yang ditentukan, sedangkan uji reliabilitas dilakukan menggunakan nilai Cronbach's Alpha dengan kriteria instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai koefisien lebih besar dari 0,60. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring dan luring kepada masyarakat yang memenuhi kriteria penelitian. Proses penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu penyusunan instrumen, uji coba kuesioner (pilot study), penyebaran kuesioner, pengumpulan data, pengolahan data, hingga interpretasi hasil penelitian.

Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS untuk memperoleh hasil pengujian yang akurat dan objektif. Tahapan analisis

data meliputi analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi jawaban pada setiap variabel penelitian. Selanjutnya dilakukan uji kualitas data melalui pengujian validitas dan reliabilitas instrumen, serta uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi untuk memastikan model regresi memenuhi persyaratan analisis statistik. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan aksesibilitas terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini menggunakan Moderated Regression Analysis (MRA) untuk menguji peran sosialisasi sebagai variabel moderasi dalam memperkuat atau memperlemah hubungan antara kualitas pelayanan dan aksesibilitas terhadap kepuasan masyarakat. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam seluruh pengujian hipotesis adalah 5% ($\alpha = 0,05$), sehingga hasil analisis dapat digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap program cek kesehatan gratis di Kabupaten Kudus.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Karakteristik Responden

Data dikumpulkan dari 200 responden yang telah memanfaatkan program cek kesehatan gratis di Kabupaten Kudus. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.

Tabel 1. Karakteristik Demografi Responden (n=200)

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	110	55.0
	Laki-laki	90	45.0
Usia	20 - 27 tahun	40	20.0
	28 - 35 tahun	44	22.0
	36 - 43 tahun	50	25.0
	44 - 51 tahun	28	14.0
	52 - 59 tahun	38	19.0
Pendidikan	SMA	51	25.5
	D3	45	22.5
	S1	51	25.5
	S2	53	26.5
Pekerjaan	PNS	61	30.5
	Swasta	45	22.5
	Wiraswasta	46	23.0
	Lainnya	48	24.0

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden adalah perempuan (55.0%), berada pada rentang usia produktif 36-43 tahun (25.0%), memiliki latar belakang pendidikan tinggi (S2 sebesar 26.5%), dan bekerja sebagai PNS (30.5%).

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum melakukan analisis lebih lanjut, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan keakuratan data yang dikumpulkan.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	Keterangan	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0.911	Valid	0.937	Reliabel
	X1.2	0.921	Valid		
	X1.3	0.924	Valid		
	X1.4	0.916	Valid		
Aksesibilitas (X2)	X2.1	0.905	Valid	0.930	Reliabel
	X2.2	0.906	Valid		
	X2.3	0.910	Valid		
	X2.4	0.918	Valid		
Sosialisasi (Z)	Z.1	0.929	Valid	0.938	Reliabel
	Z.2	0.903	Valid		
	Z.3	0.921	Valid		
	Z.4	0.921	Valid		

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	Keterangan	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y.1	0.799	Valid	0.771	Reliabel
	Y.2	0.791	Valid		
	Y.3	0.723	Valid		
	Y.4	0.767	Valid		

Hasil pada Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai koefisien korelasi di atas 0.3 dan nilai Cronbach's Alpha di atas 0.6. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan model regresi linier memenuhi syarat BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*).

1. **Uji Normalitas:** Hasil uji Shapiro-Wilk menunjukkan nilai statistik 0.928 dengan p-value 0.000 (< 0.05). Meskipun data tidak terdistribusi normal secara sempurna, namun dengan jumlah sampel 200, analisis tetap dapat dilanjutkan berdasarkan prinsip teorema limit pusat.
2. **Uji Multikolinearitas:** Nilai VIF untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah 1.001 dan Aksesibilitas (X2) adalah 1.001. Karena nilai VIF < 10 , maka tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen.
3. **Uji Heteroskedastisitas:** Uji Glejser menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap nilai absolut residual tidak signifikan ($p > 0.05$), yang berarti model bebas dari masalah heteroskedastisitas.
4. **Uji Autokorelasi:** Nilai Durbin-Watson sebesar 1.883, yang berada dalam rentang ideal (1.5 - 2.5), menunjukkan tidak ada masalah autokorelasi.

Analisis Regresi Linear Berganda (Uji Hipotesis 1 & 2)

Analisis regresi dilakukan untuk melihat pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Aksesibilitas (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien (B)	Std. Error	t-stat	Sig.
(Constant)	3.900	0.147	26.474	0.000
Kualitas Pelayanan (X1)	0.198	0.027	7.446	0.000
Aksesibilitas (X2)	0.036	0.028	1.291	0.198
R-Squared	0.223			
F-statistic	28.30			0.000

Berdasarkan Tabel 3, Kualitas Pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) ($p < 0.05$). Namun, Aksesibilitas (X2) tidak berpengaruh secara signifikan secara parsial ($p > 0.05$). Secara simultan, kedua variabel tersebut mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 22.3%.

Analisis Regresi Moderasi (Uji Hipotesis 3 & 4)

Analisis regresi moderasi (MRA) digunakan untuk menguji peran Sosialisasi (Z) sebagai variabel moderasi.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Moderasi

Variabel	Koefisien (B)	Std. Error	t-stat	Sig.
(Constant)	1.026	0.670	1.532	0.127
Kualitas Pelayanan (X1)	0.822	0.113	7.255	0.000
Aksesibilitas (X2)	0.016	0.113	0.144	0.885
Sosialisasi (Z)	0.703	0.167	4.220	0.000
Interaksi X1*Z	-0.158	0.029	-5.532	0.000
Interaksi X2*Z	0.013	0.028	0.450	0.653
R-Squared	0.439			
F-statistic	30.40			0.000

Berdasarkan Tabel 4, variabel interaksi X1*Z memiliki pengaruh signifikan ($p < 0.05$), yang membuktikan bahwa Sosialisasi memoderasi hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat. Nilai R-Squared meningkat menjadi 43.9%, menunjukkan bahwa kehadiran variabel moderasi memperkuat model penelitian secara signifikan.

Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 5. Ringkasan Hasil Hipotesis

Hipotesis	Pernyataan	Hasil	Keterangan
H1	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat	Diterima	Signifikan ($p=0.000$)
H2	Aksesibilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat	Ditolak	Tidak Signifikan ($p=0.198$)
H3	Sosialisasi memoderasi hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan	Diterima	Signifikan ($p=0.000$)
H4	Sosialisasi memoderasi hubungan Aksesibilitas dan Kepuasan	Ditolak	Tidak Signifikan ($p=0.653$)

Hasil penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap program cek kesehatan gratis di Kabupaten Kudus, dengan penekanan khusus pada peran sosialisasi sebagai variabel moderasi. Temuan kunci menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sejalan dengan berbagai studi sebelumnya di sektor kesehatan (Tjiptono & Chandra, 2019; Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). Masyarakat cenderung merasa puas ketika mereka menerima layanan yang andal, responsif, empati, dan didukung oleh fasilitas fisik yang memadai. Hal ini menggarisbawahi pentingnya investasi berkelanjutan dalam peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur pelayanan kesehatan. Menariknya, Aksesibilitas, meskipun secara intuitif dianggap penting, tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks ini. Fenomena ini mungkin dapat dijelaskan oleh beberapa faktor. Pertama, bisa jadi infrastruktur kesehatan di Kabupaten Kudus sudah cukup merata, sehingga perbedaan tingkat aksesibilitas antar responden tidak terlalu menonjol untuk menciptakan variasi signifikan dalam kepuasan. Kedua, persepsi masyarakat terhadap aksesibilitas mungkin telah bergeser, di mana kemudahan akses dianggap sebagai standar minimum dan bukan lagi faktor pembeda yang meningkatkan kepuasan secara signifikan (Grönroos, 2015). Namun, perlu dicatat bahwa secara simultan, Aksesibilitas bersama Kualitas Pelayanan tetap berkontribusi terhadap kepuasan, menunjukkan bahwa ia tetap menjadi elemen penting dalam keseluruhan pengalaman layanan.

Peran sosialisasi sebagai variabel moderasi merupakan temuan yang paling krusial dalam penelitian ini. Sosialisasi terbukti secara signifikan memoderasi hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat. Ini berarti bahwa dampak positif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan akan semakin kuat jika didukung oleh sosialisasi yang efektif. Ketika masyarakat mendapatkan informasi yang jelas dan komprehensif mengenai standar pelayanan yang akan mereka terima, mereka dapat membentuk ekspektasi yang realistis. Sosialisasi yang baik juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap program, sehingga mereka lebih menghargai kualitas pelayanan yang diberikan (Keller, 2013). Temuan ini konsisten dengan teori komunikasi kesehatan yang menekankan bahwa penyampaian informasi yang tepat dapat meningkatkan efektivitas intervensi kesehatan (Institute, 2005).

Di sisi lain, sosialisasi tidak terbukti memoderasi hubungan antara Aksesibilitas dan Kepuasan Masyarakat. Hal ini mungkin mengindikasikan bahwa meskipun sosialisasi penting

untuk menginformasikan tentang akses, kemudahan akses itu sendiri mungkin lebih bersifat *self-evident* atau sudah menjadi pengetahuan umum bagi masyarakat yang menjadi target program. Dengan kata lain, masyarakat mungkin sudah mengetahui di mana dan kapan mereka bisa mengakses layanan, sehingga sosialisasi tidak lagi menjadi faktor penguat yang signifikan dalam hubungan antara aksesibilitas dan kepuasan mereka. Namun, ini tidak mengurangi pentingnya sosialisasi dalam konteks lain, seperti untuk menjangkau kelompok masyarakat yang terpinggirkan atau yang kurang informasi.

Implikasi praktis dari penelitian ini sangat jelas bagi pembuat kebijakan di Kabupaten Kudus. Untuk memaksimalkan kepuasan masyarakat terhadap program cek kesehatan gratis, pemerintah tidak bisa hanya fokus pada peningkatan kualitas layanan semata. Strategi sosialisasi yang terencana dan berkelanjutan harus diintegrasikan sebagai bagian integral dari program. Sosialisasi harus dirancang tidak hanya untuk menginformasikan, tetapi juga untuk mendidik masyarakat tentang manfaat program, prosedur yang benar, dan hak-hak mereka sebagai penerima layanan. Dengan demikian, masyarakat akan lebih siap, memiliki ekspektasi yang tepat, dan pada akhirnya akan lebih puas dengan layanan yang mereka terima (Sugiyono, 2019).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada program cek kesehatan gratis di Kabupaten Kudus. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara program, seperti keandalan petugas, kecepatan respons, jaminan pelayanan, empati, serta kualitas fasilitas pendukung, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap program tersebut. Sementara itu, aksesibilitas tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat, meskipun secara simultan bersama kualitas pelayanan tetap memberikan kontribusi terhadap pembentukan kepuasan masyarakat. Temuan penting dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Artinya, penyampaian informasi yang efektif mengenai program, prosedur pelayanan, serta manfaat yang diperoleh masyarakat mampu meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Namun, sosialisasi belum terbukti memoderasi hubungan antara aksesibilitas dan kepuasan masyarakat, yang menunjukkan bahwa kemudahan akses layanan dalam konteks penelitian ini belum secara langsung dipengaruhi oleh intensitas sosialisasi program.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan kajian dengan mempertimbangkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap program kesehatan publik, seperti kepercayaan masyarakat, persepsi manfaat, kualitas komunikasi digital, kompetensi tenaga kesehatan, atau efektivitas kebijakan pemerintah daerah. Selain itu, penelitian berikutnya dapat menggunakan pendekatan metode campuran (*mixed method*) dengan menggabungkan data kuantitatif dan wawancara mendalam agar mampu menggali pengalaman masyarakat secara lebih komprehensif. Perluasan lokasi penelitian ke beberapa daerah dengan karakteristik sosial dan geografis yang berbeda juga disarankan agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih luas. Bagi pemerintah daerah, hasil penelitian ini dapat menjadi rekomendasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan serta mengembangkan strategi sosialisasi yang lebih terarah, interaktif, dan berkelanjutan sehingga program cek kesehatan gratis dapat dimanfaatkan secara optimal dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dalam jangka panjang.

REFERENSI

- Ali, J., Jusoh, A., Idris, N., & Nor, K. M. (2024). Healthcare service quality and patient satisfaction: a conceptual framework. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 41(2), 608–627. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-04-2022-0136>
- Cai, Y., Liu, Y., Liu, S., Wang, C., & Jiang, Y. (2025). A cross-sectional study on the relationship between length of stay and patient satisfaction based on the SERVQUAL model. *Scientific Reports*, 15(1), 1–9. <https://doi.org/10.1038/s41598-025-90176-z>
- Chen, Y. (2020). The impact of service quality on patient satisfaction in hospitals: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Health Services Research & Policy*, 25(3), 180–188.
- Grönroos, C. (2015). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach* (4th ed.). Wiley.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2018). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- I, Kementerian Kesehatan R. (2022). *Laporan Capaian Program Indonesia Sehat*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Institute, National Cancer. (2005). *Theory at a Glance: A Guide For Health Promotion Practice* (2nd ed.). NIH Publication No. 05-3896.
- Japa, I., Sudarwanto, T., & Santoso, R. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Cabang Jombang. *BIMA: Journal of Business and Innovation Management*, 5(2), 152–159. <https://doi.org/10.33752/bima.v5i2.5658>
- Keller, K. L. (2013). *Strategic Brand Management* (4th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Organization, World Health. (2021). *Health Promotion and Social Determinants of Health*. Geneva: WHO Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, A. D., Budhiana, J., & Indra Dirgantara, T. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kalapanunggal Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Health Society*, 13(1), 2028. <https://doi.org/10.62094/jhs.v13i1.126>
- Rahayu, S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan aksesibilitas terhadap kepuasan pengguna transportasi online di Kota Bandung. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 8(2), 112–125.
- Rahmatia, S., Basri, M., Ismail, I., Adi, S., Nasrullah, N., & Ahmad, A. (2025). Service quality in hospital inpatient care: SERVQUAL model approach. *Health SA Gesondheid*, 30, 1–10. <https://doi.org/10.4102/hsag.v30i0.3055>
- Rauf, A., Muhammad, N., Mahmood, H., & Yen, Y. Y. (2024). The influence of healthcare service quality on patients' satisfaction in urban areas: The case of Pakistan. *Heliyon*, 10(18), e37506. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e37506>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). Free Press.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.