

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4,1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran umum Objek Penelitian

4.1.1.1 Profil Puskesmas Ciulu Kecamatan Banjarsari, Kabupaten Ciamis

Puskesmas Ciulu merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berada di wilayah Kecamatan Banjarsari, Kabupaten Ciamis, Provinsi Jawa Barat. Puskesmas ini menjadi unit pelaksana teknis di bawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis yang memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat di wilayah kerjanya.

Secara geografis, Puskesmas Ciulu melayani beberapa desa di Kecamatan Banjarsari dengan fokus utama pada peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, Puskesmas Ciulu tidak hanya berfungsi sebagai tempat pengobatan, tetapi juga sebagai pusat upaya kesehatan masyarakat yang mencakup kegiatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata.

Sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, Puskesmas Ciulu menyediakan berbagai jenis pelayanan, seperti pelayanan pemeriksaan umum, pelayanan kesehatan ibu dan anak, imunisasi, pelayanan gigi dan mulut, pelayanan laboratorium sederhana, serta pelayanan gawat darurat dasar. Selain itu, Puskesmas Ciulu juga melaksanakan program-program kesehatan masyarakat seperti

posyandu, penyuluhan kesehatan, dan pengendalian penyakit menular maupun tidak menular.

Dalam mendukung pelaksanaan tugasnya, Puskesmas Ciulu didukung oleh sumber daya manusia yang terdiri dari tenaga medis dan tenaga kesehatan seperti dokter, perawat, bidan, tenaga gizi, tenaga farmasi, serta tenaga administrasi. Seluruh tenaga tersebut bekerja secara profesional sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang berlaku untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Dari segi sarana dan prasarana, Puskesmas Ciulu telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang seperti ruang pemeriksaan, ruang tindakan, ruang KIA, ruang farmasi, ruang tunggu pasien, serta fasilitas pendukung lainnya. Fasilitas tersebut terus diupayakan pengembangannya guna meningkatkan kenyamanan dan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Dengan peran dan fungsinya tersebut, Puskesmas Ciulu memiliki kontribusi penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di Kecamatan Banjarsari. Tidak hanya berfokus pada pelayanan pengobatan, tetapi juga aktif dalam upaya pencegahan penyakit serta peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya hidup sehat.

4.1.1.2 Visi dan Misi

Visi Kabupaten Ciamis Tahun 2025 – 2029 (menuju 2030) adalah : “ Sinergi Mewujudkan Ciamis Maju dan Berkelanjutan “. Visi ini berfokus pada kolaborasi berbagai pihak (sinergi), peningkatan kualitas SDM, kemandirian ekonomi, serta pembangunan yang ramah lingkungan.

Lima misi utamanya mencakup peningkatan SDM, infrastruktur, ekonomi kreatif/kerakyatan, tata kelola pemerintahan, dan kualitas lingkungan. Visi tersebut mengandung makna sebagai berikut :

1. Sinergi: Menekankan kolaborasi, kerja sama, dan pemanfaatan teknologi/inovasi antar pemangku kepentingan untuk kemajuan daerah.
2. Maju: Ciamis diharapkan memiliki daya saing, SDM berkualitas, ekonomi yang tumbuh, dan pelayanan publik yang optimal.
3. Berkelanjutan: Pembangunan berwawasan lingkungan, berfokus pada mitigasi bencana, serta menjaga warisan budaya lokal.

Misi disusun dalam rangka mengimplementasikan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam mewujudkan visi yang telah dipaparkan di atas. Rumusan misi merupakan penggambaran visi yang ingin dicapai dan menguraikan upaya-upaya apa yang harus dilakukan. Rumusan misi disusun untuk memberikan kerangka bagi tujuan dan sasaran serta arah kebijakan yang ingin dicapai dan menentukan jalan yang akan ditempuh untuk mencapai visi.

Rumusan misi disusun dengan memperhatikan faktor-faktor lingkungan strategis, baik eksternal dan internal yang mempengaruhi serta kekuatan, kelemahan, peluang dan tantangan yang ada dalam pembangunan daerah. Misi disusun untuk memperjelas jalan atau langkah yang akan dilakukan dalam rangka mencapai perwujudan visi. Dengan gambaran misi yang demikian, tim menelaah misi kepala daerah dan makna serta implikasinya bagi perencanaan pembangunan, lalu menerjemahkannya ke dalam pernyataan misi sesuai kriteria pernyataan misi sebagaimana telah dijelaskan di atas. Dalam rangka mewujudkan visi tersebut,

maka ditetapkan beberapa misi pembangunan jangka menengah Kabupaten Ciamis Tahun 2025-2029, yaitu:

Misi 1 : Meningkatkan kualitas sumber daya manusia Bahwa untuk tercapainya kemandirian ekonomi, diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga mempunyai kemampuan untuk mengolah sumber daya ekonomi yang tersedia guna meningkatkan kesejahteraan.

Misi 2 : Meningkatkan ketersediaan infrastruktur wilayah yang mendukung perkembangan wilayah Bahwa untuk mendukung aktivitas perekonomian, diperlukan ketersediaan infrastruktur yang akan menunjang perkembangan ekonomi wilayah.

Misi 3 : Membangun perekonomian berbasis pemberdayaan masyarakat, ekonomi kerakyatan dan potensi unggulan lokal Bahwa perekonomian daerah dibangun dengan memberdayakan masyarakat melalui pengembangan usaha-usaha ekonomi rakyat sesuai dengan potensi potensi unggulan lokal guna memperkuat struktur perekonomian daerah.

Misi 4 : Memanfaatkan sumberdaya alam dan lingkungan hidup secara bijaksana untuk mendukung pembangunan berkelanjutan Bahwa sumber daya alam dan Lingkungan Hidup sebagai modal pembangunan ekonomi harus digunakan secara bijaksana dengan memperhatikan aspek-aspek kelestariannya sehingga dapat digunakan secara berkelanjutan.

Misi 5 : Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien Bahwa untuk mendukung tercapainya kemandirian ekonomi, diperlukan tata kelola

Pemerintahan yang semakin efektif dan efisien untuk tercapainya pelayanan publik yang berkualitas.

Misi 6 : Penguatan otonomi desa dalam rangka mewujudkan kemandirian masyarakat dan desa. Bahwa otonomi desa sebagai amanat Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, perlu diperkuat dengan meningkatkan kapasitas masyarakat dan desa untuk mencapai kemandirian, baik kemandirian sosial maupun ekonomi. Rancangan Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Ciamis periode tahun 2025-2029 merupakan tahap keempat dari Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) 2005-2025, yaitu tahap yang diarahkan untuk memantapkan hasil pembangunan pada tahap sebelumnya dalam rangka pencapaian daya saing untuk mewujudkan kemandirian ekonomi yang berlandaskan pada keunggulan sumber daya

4.1.1.3 Susunan Kepegawaian dan Tugas Pokok dan fungsi

Susunan Kepegawaian Susunan kepegawaian pada Puskesmas adalah sebagai berikut :

1. Kepala Puskesmas
2. Manajemen
3. Ibu dan anak
4. Remaja dan Lanjut Usia
5. Penyakit Menular
6. Lintas Klaster

Tugas Pokok dan Fungsi Unsur Organisasi Puskesmas Ciulu terdiri dari

1. Pimpinan (Kepala Puskesmas), dengan tugas pokok sebagai berikut :

- a. Kepala Puskesmas merencanakan dan mengusulkan kebutuhan sumber daya Puskesmas kepada dinas kesehatan kabupaten/kota.
- b. Mengkoordinir penyusunan perencanaan tingkat Puskesmas
- c. Merumuskan kebijakan operasional dalam bidang pelayanan kesehatan dalam Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) maupun Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM)
- d. Membagi dan memberikan tugas kepada staf sesuai dengan kompetensi dan kebutuhan organisasi
- e. Melaksanakan fungsi manajemen (Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, Pengawasan) dalam urusan ketatausahaan, program, UKP dan UKM di Puskesmas
- f. Memberikan petunjuk, arahan dan bimbingan teknis kepada semua staf dalam pelaksanaan tugas
- g. Melaksanakan konsolidasi dan desiminasi informasi kepada semua staf di Puskesmas
- h. Menerima laporan sebagai bahan evaluasi program / kegiatan dari semua staf
- i. Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Puskesmas berdasarkan realisasi program kerja sebagai bahan dalam menyusun program kerja berikutnya
- j. Mendorong terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dengan budaya kerja yang mendukung
- k. Menilai Prestasi kerja setiap staf sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan karier

1. Melaksanakan koordinasi dan menjalin kerja sama lintas sektor
- m. Melaporkan Pelaksanaan kegiatan di Puskesmas kepada Kepala Dinas
2. Kasubag Tata Usaha tugas pokok sebagai berikut :
 - a. Menyusun rencana kegiatan sub bagian tata usaha berdasarkan langkah – langkah operasional Puskesmas dan kegiatan tahun sebelumnya serta sumber data yang ada sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
 - b. Membagi tugas dan memberi petunjuk kepada bawahan dengan memberi arahan sesuai dengan permasalahan dan bidang tugas masing – masing agar tercapai efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas
 - c. Melaksanakan penyusunan rencana program / kegiatan Puskesmas berdasarkan masukan data dari masing – masing seksi agar tersedia program kerja yang partisipatif.
 - d. Mengontrol dan merekapitulasi kehadiran pegawai sesuai daftar absensi agar tersedia data bagi pembinaan disiplin pegawai berdasarkan peraturan – peraturan tentang disiplin pegawai agar tercipta situasi kerja yang kondusif.
 - e. Memberikan layanan humas kepada pihak lainnya secara transparan dan akurat sesuai petunjuk atasan sesuai dengan Renja dan Renstra Puskesmas agar terlaksananya program kesehatan di daerah.
 - f. Memberikan layanan administrasi umum dan teknis meliputi urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, perlengkapan, rumah tangga, dan perjalanan dinas untuk kelancaran pelaksanaan tugas sesuai Juklak dan Juknis kegiatan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

- g. Merencanakan dan mengusulkan kebutuhan diklat pegawai baik pegawai untuk meningkatkan kualitas SDM kesehatan. struktural, teknis maupun fungsional sesuai latar pendidikan teknis
- h. Melaksanakan kegiatan pengelolaan naskah dinas yang masuk dan keluar serta menyusun dan mengoreksi konsep naskah dinas lainnya sesuai prosedur yang berlaku agar terarah dan terkendali.
- i. Mengelola arsip baik inaktif maupun statis sesuai pola kearsipan agar mudah dan cepat ditemukan apabila diperlukan
- j. Melaksanakan urusan rumah tangga meliputi menata ruangan, lingkungan dan kebersihan kantor agar terasa nyaman dalam melaksanakan tugas.
- k. Merencanakan dan mengontrol pelaksanaan tugas pengamanan sarana dan prasarana kantor baik pada jam dinas maupun diluar jam dinas agar terjamin keamanan kantor dan lingkungan
- l. Membuat laporan bulanan, triwulan dan tahunan serta hasil pelaksanaan tugas kedinasan lainnya berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan dan sumber data yang ada untuk dipergunakan sebagai bahan masukan atasan.
- m. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Puskesmas baik sesuai secara lisan maupun tertulis sesuai tugas dan fungsinya untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

4.1.2 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, karakteristik responden menurut jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Wanita (W)	40	55,55%
Pria (P)	32	44,45%
Jumlah tota;	72	100 %

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.1 tentang karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin wanita sebanyak 40 orang atau 55,55%. Sedangkan responden berjenis kelamin pria sebanyak 32 orang atau 44,45%.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh wanita. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi responden wanita dalam penelitian lebih banyak dibandingkan responden pria..

Keunggulan dari karakteristik responden yang didominasi oleh wanita adalah penelitian dapat memperoleh lebih banyak pandangan, pengalaman, dan penilaian dari responden wanita terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam konteks pelayanan kesehatan di Puskesmas, wanita umumnya lebih sering memanfaatkan layanan kesehatan, baik untuk kebutuhan pribadi maupun keluarga, sehingga penilaian yang diberikan cenderung lebih detail dan beragam.

Selain itu, dominasi responden wanita dapat menjadi keunggulan karena wanita biasanya lebih aktif dalam memperhatikan kualitas pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat membantu penelitian memperoleh data yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan masyarakat.

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam penelitian yang digunakan untuk mengetahui latar

belakang pendidikan responden. Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir, pemahaman, serta kemampuan individu dalam menerima dan mengolah informasi, sehingga berpotensi memengaruhi jawaban yang diberikan dalam penelitian.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, karakteristik responden menurut tingkat pendidikan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
S1	40	55,56
SMK	15	20,83
Lainnya (LNY)	12	16,67
S2	3	4,17
SMP	2	2,78
Total	72	100%

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.2 tentang karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan S1 sebanyak 40 orang atau 55,56%. Selanjutnya responden dengan pendidikan SMK sebanyak 15 orang atau 20,83%, responden dengan kategori lainnya sebanyak 12 orang atau 16,67%, responden dengan pendidikan S2 sebanyak 3 orang atau 4,17%, dan responden dengan pendidikan SMP sebanyak 2 orang atau 2,78%.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan S1. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi

sehingga diharapkan mampu memahami pertanyaan penelitian dan memberikan jawaban yang sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Keunggulan dari dominasi responden berpendidikan S1 adalah data yang diperoleh cenderung lebih objektif dan rasional karena responden memiliki kemampuan berpikir, pemahaman, serta pengetahuan yang lebih baik dalam menilai kualitas pelayanan dan aspek Human Capital Index. Selain itu, tingkat pendidikan yang lebih tinggi juga mendukung kemampuan responden dalam memberikan penilaian yang lebih kritis dan logis terhadap pelayanan yang diterima.

Karakteristik responden berdasarkan usia merupakan salah satu aspek penting dalam penelitian yang digunakan untuk mengetahui sebaran umur responden yang menjadi objek penelitian. Usia memiliki peranan dalam mempengaruhi pola pikir, tingkat kedewasaan, pengalaman, serta cara individu dalam memahami dan merespons suatu permasalahan. Oleh karena itu, pengelompokan responden berdasarkan usia perlu dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai latar belakang responden.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, karakteristik responden menurut usia dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3
Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
15-25	16	22,22
26-35	32	44,44
36-45	16	22,22
>45	8	11,12
Total	72	100 7%

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.3 tentang karakteristik responden berdasarkan usia, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada rentang usia 26–35

tahun sebanyak 32 orang atau 44,44%. Selanjutnya responden dengan usia 15–25 tahun sebanyak 16 orang atau 22,22%, responden usia 36–45 tahun sebanyak 16 orang atau 22,22%, dan responden usia di atas 45 tahun sebanyak 8 orang atau 11,12%.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh usia produktif, yaitu 26–35 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia yang aktif dalam bekerja, beraktivitas, serta memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Keunggulan dari dominasi responden usia produktif adalah responden cenderung memiliki pengalaman dan pemahaman yang lebih baik terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Selain itu, pada usia produktif responden umumnya lebih aktif, kritis, dan mampu memberikan penilaian yang objektif terhadap pelayanan kesehatan maupun aspek Human Capital Index, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih relevan dan sesuai dengan kondisi di lapangan.

4.1.3 Deskripsi Hasil Penelitian

4.1.3.1 Deskripsi Variabel *human capital index* (HCI)

Human Capital Index (HCI) merupakan suatu ukuran yang menggambarkan kualitas sumber daya manusia berdasarkan tingkat kesehatan, pendidikan, dan produktivitas yang dimiliki individu dalam suatu organisasi atau wilayah. Dalam konteks pelayanan kesehatan, HCI digunakan untuk menilai sejauh mana tenaga kerja memiliki kemampuan, kompetensi, serta kondisi fisik dan mental yang mendukung dalam menghasilkan pelayanan yang optimal.

Untuk mengetahui bagaimana *Human Capital Index* (HCI) tersebut dilaksanakan oleh Puskesmas Ciulu, Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis, maka dilakukan serangkaian kegiatan pengumpulan data melalui kuesioner terhadap 72 orang responden dengan hasil sebagai berikut. Namun sebelumnya penulis menyajikan tabel interpretasi jawaban responden, tabel ini digunakan untuk hasil perhitungan skor pernyataan kuesioner.

$$\text{Kelas Interval} = 5$$

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 72 = 360$$

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 72 = 72$$

Perhitungan kelas Interval :

Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

Jumlah Kriteria Pernyataan

$$\frac{360 - 72}{5} = 57.6$$

Berikut ini adalah tabel interpretasi perhitungan skor :

Tabel 4.4
Pedoman Interpretasi

No	Interval	Interpretasi
1	72 - 129,6	Sangat Rendah
2	129,7 - 187,2	Rendah
3	187,3 - 244,8	Cukup Tinggi
4	244,9 - 302,4	Tinggi
5	302,5 - 360	Sangat Tinggi

Sumber : *Data yang diolah Penulis tahun 2026*

Berikut tanggapan responden yang variabel human capital indeks ampak sebagaimana dalam deskripsi berikut

1. Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, kualitas manusia menjadi faktor utama dalam menentukan kemajuan suatu bangsa. Oleh karena itu, investasi di bidang pendidikan dipandang sebagai upaya strategis untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, serta daya saing masyarakat dalam menghadapi berbagai tantangan pembangunan.

Dalam *Human Capital Index*, pendidikan memiliki peranan yang sangat penting karena menjadi dasar dalam pembentukan kemampuan intelektual, keterampilan, kreativitas, serta karakter individu. Tingkat pendidikan yang baik dapat meningkatkan kualitas tenaga kerja, memperluas kesempatan kerja, dan mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Sebaliknya, rendahnya kualitas pendidikan dapat menghambat perkembangan sumber daya manusia dan menurunkan daya saing bangsa di tingkat global.

Pendidikan dalam *Human Capital Index* tidak hanya diukur dari lamanya seseorang menempuh pendidikan, tetapi juga kualitas pembelajaran yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pendidikan tidak cukup hanya dilihat dari angka partisipasi sekolah, melainkan juga dari kemampuan peserta didik dalam memahami materi, berpikir kritis, dan menerapkan pengetahuan dalam kehidupan sehari-hari.

Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *human capital indeks* yang dilakukan oleh Puskesmas Ciulu, Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis dalam

indikator Pendidikan, maka diajukan lima buah pernyataan dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 4.5
Pendidikan yang saya peroleh telah memberikan pengetahuan dan keterampilan yang relevan sehingga mampu meningkatkan kemampuan saya dalam menjalankan pekerjaan atau aktivitas sehari-hari secara lebih efektif

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	17	23,61	85
Setuju (ST)	4	31	43,06	124
Ragu-Ragu (RG)	3	18	25,00	54
Tidak Setuju (TS)	2	2	2,78	4
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	4	5,56	4
Jumlah		72	100,00	271

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pendidikan yang diperoleh telah memberikan pengetahuan dan keterampilan yang relevan sehingga mampu meningkatkan kemampuan dalam menjalankan pekerjaan atau aktivitas sehari-hari secara lebih efektif. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 31 orang atau 43,06% dengan skor 124. Selain itu, terdapat 17 responden atau 23,61% yang menjawab sangat setuju dengan skor 85. Sementara itu, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 18 orang atau 25,00% dengan skor 54. Adapun responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2,78% dengan skor 4, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang atau 5,56% dengan skor 4. Secara keseluruhan diperoleh total skor sebesar 271, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki penilaian positif terhadap relevansi pendidikan yang diperoleh dalam meningkatkan kemampuan kerja maupun aktivitas sehari-hari

Tabel 4.6

Lembaga pendidikan yang saya ikuti telah menyediakan proses pembelajaran yang mendukung pengembangan kemampuan berpikir kritis, pemecahan masalah, dan peningkatan kualitas sumber daya manusia

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	12	16,67	60
Setuju (ST)	4	42	58,33	168
Ragu-Ragu (RG)	3	12	16,67	36
Tidak Setuju (TS)	2	4	5,56	8
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	2	2,78	2
Jumlah		72	100,00	274

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa lembaga pendidikan yang diikuti telah menyediakan proses pembelajaran yang mendukung pengembangan kemampuan berpikir kritis, pemecahan masalah, dan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 42 orang atau 58,33% dengan skor 168. Selain itu, terdapat 12 responden atau 16,67% yang menjawab sangat setuju dengan skor 60. Sementara itu, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 12 orang atau 16,67% dengan skor 36. Adapun responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 4 orang atau 5,56% dengan skor 8, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2,78% dengan skor 2.

Secara keseluruhan diperoleh total skor sebesar 274, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap proses pembelajaran di lembaga pendidikan dalam mendukung kemampuan berpikir kritis, pemecahan masalah, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia. Artinya, mayoritas responden menilai bahwa lembaga pendidikan yang mereka ikuti sudah cukup baik dalam memberikan proses pembelajaran yang mampu membantu

peserta didik mengembangkan kemampuan berpikir kritis, menyelesaikan masalah, serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan yang diberikan tidak hanya berfokus pada teori, tetapi juga membantu membentuk kemampuan dan keterampilan yang dapat digunakan dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam dunia kerja. Dengan demikian, proses pembelajaran yang diterapkan dinilai telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kemampuan individu responden..

Tabel 4.7

Akses terhadap pendidikan yang saya peroleh memberikan kesempatan untuk meningkatkan kompetensi, keterampilan, serta kesiapan dalam menghadapi tuntutan dunia kerja

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	7	9,72	35
Setuju (ST)	4	36	50,00	144
Ragu-Ragu (RG)	3	12	16,67	36
Tidak Setuju (TS)	2	15	20,83	30
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	2	2,78	2
Jumlah		72	100,00	247

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa akses terhadap pendidikan yang diperoleh memberikan kesempatan untuk meningkatkan kompetensi, keterampilan, serta kesiapan dalam menghadapi tuntutan dunia kerja. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 36 orang atau 50,00% dengan skor 144. Selain itu, terdapat 7 responden atau 9,72% yang menjawab sangat setuju dengan skor 35.

Sementara itu, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 12 orang atau 16,67% dengan skor 36. Adapun responden yang menjawab tidak setuju sebanyak

15 orang atau 20,83% dengan skor 30, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2,78% dengan skor 2.

Secara keseluruhan diperoleh total skor sebesar 247, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian cukup positif terhadap akses pendidikan dalam meningkatkan kompetensi, keterampilan, dan kesiapan menghadapi dunia kerja. Artinya, akses pendidikan yang diperoleh responden dinilai cukup membantu dalam meningkatkan kemampuan dan kesiapan kerja. Pendidikan dianggap memberikan peluang untuk mengembangkan kompetensi dan keterampilan yang dibutuhkan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Namun demikian, masih terdapat sebagian responden yang merasa bahwa akses pendidikan belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan kompetensi dan kesiapan kerja, sehingga aspek pemerataan dan kualitas pendidikan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.8

Program pendidikan yang tersedia telah membantu meningkatkan kualitas pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menunjang produktivitas dan pengembangan diri

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	18	25,00	90
Setuju (ST)	4	36	50,00	144
Ragu-Ragu (RG)	3	13	18,06	39
Tidak Setuju (TS)	2	5	6,94	10
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		72	100,00	283

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa program pendidikan yang tersedia telah membantu meningkatkan kualitas pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menunjang produktivitas dan pengembangan diri. Hal ini terlihat dari jumlah

responden yang menjawab setuju sebanyak 36 orang atau 50,00% dengan skor 144. Selain itu, terdapat 18 responden atau 25,00% yang menjawab sangat setuju dengan skor 90. Sementara itu, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 13 orang atau 18,06% dengan skor 39. Adapun responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 orang atau 6,94% dengan skor 10, dan tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Secara keseluruhan diperoleh total skor sebesar 283, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap program pendidikan yang tersedia dalam meningkatkan kualitas pengetahuan dan keterampilan. Artinya, program pendidikan yang tersedia dinilai telah mampu membantu responden dalam meningkatkan kemampuan, wawasan, dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung produktivitas serta pengembangan diri. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar lebih mampu menghadapi kebutuhan pekerjaan maupun kehidupan sehari-hari.

Tabel 4.9

Pendidikan yang saya tempuh mampu membentuk sikap, kemampuan, dan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara berkelanjutan

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	15	20,83	75
Setuju (ST)	4	46	63,89	184
Ragu-Ragu (RG)	3	9	12,50	27
Tidak Setuju (TS)	2	2	2,78	4
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		72	100,00	290

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pendidikan yang ditempuh mampu membentuk sikap,

kemampuan, dan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara berkelanjutan. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 46 orang atau 63,89% dengan skor 184. Selain itu, terdapat 15 responden atau 20,83% yang menjawab sangat setuju dengan skor 75. Sementara itu, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 9 orang atau 12,50% dengan skor 27. Adapun responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2,78% dengan skor 4, dan tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Secara keseluruhan diperoleh total skor sebesar 290, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian sangat positif terhadap pendidikan yang ditempuh dalam membentuk sikap, kemampuan, dan keterampilan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Artinya, pendidikan yang ditempuh responden dinilai telah mampu memberikan pembentukan karakter, kemampuan, dan keterampilan yang mendukung peningkatan kualitas diri secara berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan tidak hanya berperan dalam memberikan pengetahuan, tetapi juga membantu membentuk sumber daya manusia yang lebih berkualitas, kompeten, dan siap menghadapi perkembangan serta tuntutan kehidupan maupun dunia kerja.

2. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu unsur penting dalam pembangunan sumber daya manusia. Kondisi kesehatan yang baik akan mendukung kemampuan seseorang untuk belajar, bekerja, dan berpartisipasi secara aktif dalam kehidupan sosial maupun ekonomi. Oleh karena itu, kesehatan dipandang sebagai investasi

jangka panjang yang sangat menentukan kualitas dan produktivitas manusia di masa depan.

Dalam konsep *Human Capital Index* (HCI), kesehatan menjadi komponen utama selain pendidikan. World Bank mengembangkan Human Capital Index untuk mengukur sejauh mana suatu negara mampu mempersiapkan generasi muda agar memiliki kualitas hidup dan produktivitas yang optimal. Melalui indeks ini, kesehatan dinilai sebagai faktor yang sangat berpengaruh terhadap perkembangan kemampuan individu sejak usia dini hingga dewasa.

Aspek kesehatan dalam Human Capital Index mencakup kondisi fisik dan perkembangan manusia yang berkaitan dengan kelangsungan hidup, kecukupan gizi, serta kemampuan seseorang untuk hidup sehat dan produktif. Anak-anak yang mendapatkan gizi cukup, pelayanan kesehatan yang baik, serta lingkungan yang sehat akan memiliki peluang lebih besar untuk tumbuh dan berkembang secara optimal. Sebaliknya, masalah kesehatan seperti gizi buruk, stunting, dan tingginya angka kematian anak dapat menghambat perkembangan sumber daya manusia.

Selain itu, kesehatan juga memiliki hubungan yang erat dengan pendidikan dan produktivitas kerja. Individu yang sehat cenderung lebih mampu menerima pembelajaran dengan baik, memiliki tingkat konsentrasi yang tinggi, serta mampu bekerja secara maksimal. Dengan demikian, peningkatan kualitas kesehatan masyarakat akan memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi dan kemajuan suatu negara.

Tabel 4.10
Kondisi kesehatan yang saya miliki saat ini mendukung saya untuk dapat melakukan aktivitas sehari-hari secara optimal dan produktif

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	17	23,61	85
Setuju (ST)	4	34	47,22	136
Ragu-Ragu (RG)	3	13	18,06	39
Tidak Setuju (TS)	2	8	11,11	16
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		72	100,00	276

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa kondisi kesehatan yang dimiliki saat ini mendukung untuk melakukan aktivitas sehari-hari secara optimal dan produktif. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 34 orang atau 47,22% dengan skor 136. Selain itu, terdapat 17 responden atau 23,61% yang menjawab sangat setuju dengan skor 85. Sementara itu, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 13 orang atau 18,06% dengan skor 39. Adapun responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 8 orang atau 11,11% dengan skor 16, dan tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Secara keseluruhan diperoleh total skor sebesar 276, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kondisi kesehatan yang dimiliki dalam mendukung aktivitas sehari-hari secara optimal dan produktif. Artinya, dalam indikator kesehatan pada Human Capital Index (HCI), kondisi kesehatan responden dinilai cukup baik karena mampu menunjang aktivitas sehari-hari dan produktivitas. Kesehatan yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sebab individu yang sehat cenderung lebih mampu bekerja, belajar, dan menjalankan aktivitas secara

efektif. Namun demikian, masih terdapat sebagian responden yang merasa kondisi kesehatannya belum sepenuhnya optimal, sehingga aspek kesehatan tetap perlu diperhatikan dan ditingkatkan

Tabel 4.11
Saya memiliki akses yang cukup terhadap layanan kesehatan yang membantu menjaga dan meningkatkan kondisi kesehatan saya

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	22	30,56	110
Setuju (ST)	4	47	65,28	188
Ragu-Ragu (RG)	3	3	4,17	9
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		72	100,00	307

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka memiliki akses yang cukup terhadap layanan kesehatan yang membantu menjaga dan meningkatkan kondisi kesehatan. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 47 orang atau 65,28% dengan skor 188. Selain itu, terdapat 22 responden atau 30,56% yang menjawab sangat setuju dengan skor 110. Sementara itu, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 3 orang atau 4,17% dengan skor 9, dan tidak terdapat responden yang menjawab tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Secara keseluruhan diperoleh total skor sebesar 307, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian sangat positif terhadap akses layanan kesehatan yang dimiliki. Artinya, dalam indikator kesehatan pada Human Capital Index (HCI), akses terhadap layanan kesehatan dinilai sudah sangat baik dan mampu membantu masyarakat dalam menjaga serta meningkatkan kondisi kesehatan. Akses layanan kesehatan yang memadai menjadi faktor penting dalam

meningkatkan kualitas sumber daya manusia, karena dengan kondisi kesehatan yang baik seseorang dapat menjalankan aktivitas, bekerja, dan meningkatkan produktivitas secara optimal. Hasil ini juga menunjukkan bahwa fasilitas dan pelayanan kesehatan yang tersedia telah cukup dirasakan manfaatnya oleh responden.

Tabel 4.12

Upaya menjaga kesehatan seperti pola makan yang baik, olahraga, dan istirahat yang cukup telah saya lakukan untuk menunjang kualitas hidup yang lebih baik

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	10	13,89	50
Setuju (ST)	4	51	70,83	204
Ragu-Ragu (RG)	3	9	12,50	27
Tidak Setuju (TS)	2	2	2,78	4
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		72	100,00	285

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa upaya menjaga kesehatan seperti pola makan yang baik, olahraga, dan istirahat yang cukup telah dilakukan untuk menunjang kualitas hidup yang lebih baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 51 orang atau 70,83% dengan skor 204. Selain itu, terdapat 10 responden atau 13,89% yang menjawab sangat setuju dengan skor 50. Sementara itu, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 9 orang atau 12,50% dengan skor 27. Adapun responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2,78% dengan skor 4, dan tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Secara keseluruhan diperoleh total skor sebesar 285, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap upaya menjaga

kesehatan untuk menunjang kualitas hidup yang lebih baik. Artinya, dalam indikator kesehatan pada Human Capital Index (HCI), sebagian besar responden telah memiliki kesadaran untuk menjaga kesehatan melalui pola hidup sehat seperti menjaga pola makan, berolahraga, dan istirahat yang cukup. Upaya tersebut dinilai penting dalam meningkatkan kualitas hidup, menjaga kondisi tubuh tetap sehat, serta mendukung produktivitas dan aktivitas sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku hidup sehat menjadi salah satu faktor yang berperan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Tabel 4.13

Fasilitas dan pelayanan kesehatan yang tersedia di lingkungan saya mampu membantu masyarakat dalam menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	17	23,61	85
Setuju (ST)	4	48	66,67	192
Ragu-Ragu (RG)	3	6	8,33	18
Tidak Setuju (TS)	2	1	1,39	2
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		72	100,00	297

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa fasilitas dan pelayanan kesehatan yang tersedia di lingkungan mereka mampu membantu masyarakat dalam menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 48 orang atau 66,67% dengan skor 192. Selain itu, terdapat 17 responden atau 23,61% yang menjawab sangat setuju dengan skor 85. Sementara itu, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 6 orang atau 8,33% dengan skor 18. Adapun responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang

atau 1,39% dengan skor 2, dan tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Secara keseluruhan diperoleh total skor sebesar 297, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian sangat positif terhadap fasilitas dan pelayanan kesehatan yang tersedia di lingkungan mereka. Artinya, dalam indikator kesehatan pada Human Capital Index (HCI), fasilitas dan pelayanan kesehatan yang tersedia dinilai telah mampu mendukung masyarakat dalam menjaga serta meningkatkan derajat kesehatan. Ketersediaan fasilitas kesehatan yang baik dapat membantu masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan secara lebih mudah dan efektif, sehingga kondisi kesehatan masyarakat menjadi lebih terjaga. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan produktivitas masyarakat.

Tabel 4.14
Kondisi kesehatan yang baik memberikan pengaruh positif terhadap kemampuan saya dalam belajar, bekerja, dan mengembangkan potensi diri

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	13	18,06	65
Setuju (ST)	4	51	70,83	204
Ragu-Ragu (RG)	3	7	9,72	21
Tidak Setuju (TS)	2	1	1,39	2
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		72	100,00	292

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa kondisi kesehatan yang baik memberikan pengaruh positif terhadap kemampuan dalam belajar, bekerja, dan mengembangkan potensi diri. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 51

orang atau 70,83% dengan skor 204. Selain itu, terdapat 13 responden atau 18,06% yang menjawab sangat setuju dengan skor 65. Sementara itu, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 7 orang atau 9,72% dengan skor 21. Adapun responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1,39% dengan skor 2, dan tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Secara keseluruhan diperoleh total skor sebesar 292, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian sangat positif terhadap pengaruh kondisi kesehatan terhadap kemampuan belajar, bekerja, dan pengembangan potensi diri. Artinya, dalam indikator kesehatan pada Human Capital Index (HCI), kondisi kesehatan yang baik dinilai memiliki pengaruh besar terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia. Individu yang sehat cenderung lebih mampu belajar dengan baik, bekerja secara produktif, serta mengembangkan potensi diri secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kesehatan merupakan faktor penting yang mendukung peningkatan kemampuan, produktivitas, dan pengembangan diri seseorang dalam kehidupan sehari-hari maupun dunia kerja.

Berdasarkan deskripsi di atas, lebih jelasnya mengenai tanggapan responden terhadap variabel *Human Capita indeks* tampak sebagaimana dalam rekapitulasi hasil penelitian berikut :

Tabel 4.15
Rekapitulasi Hasil Penelitian tentang Variabel *Human Capita indeks*

No	Pernyataan	Skor total	Skor perolehan	Rata-rata	Interpretasi
1.	Penddidikan				
	Pendidikan yang saya peroleh telah memberikan pengetahuan	$72 \times 5 = 360$	271	273	Tinggi

	dan keterampilan yang relevan sehingga mampu meningkatkan kemampuan saya dalam menjalankan pekerjaan atau aktivitas sehari-hari secara lebih efektif				
	Lembaga pendidikan yang saya ikuti telah menyediakan proses pembelajaran yang mendukung pengembangan kemampuan berpikir kritis, pemecahan masalah, dan peningkatan kualitas sumber daya manusia.	$72 \times 5 = 360$	274		
	Akses terhadap pendidikan yang saya peroleh memberikan kesempatan untuk meningkatkan kompetensi, keterampilan, serta kesiapan dalam menghadapi tuntutan dunia kerja.	$72 \times 5 = 360$	247		
	Program pendidikan yang tersedia telah membantu meningkatkan kualitas pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menunjang produktivitas dan pengembangan diri	$72 \times 5 = 360$	283		
	Pendidikan yang saya tempuh mampu membentuk sikap, kemampuan, dan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara berkelanjutan	$72 \times 5 = 360$	290		
B	Kesehatan				
	Kondisi kesehatan yang saya miliki saat ini mendukung saya untuk dapat melakukan aktivitas sehari-hari secara optimal dan produktif.	$72 \times 5 = 360$	276		
	Saya memiliki akses yang cukup terhadap layanan kesehatan yang membantu menjaga dan meningkatkan kondisi kesehatan saya.	$72 \times 5 = 360$	307	291,4	Tinggi
	Upaya menjaga kesehatan seperti pola makan yang baik,	$72 \times 5 = 360$	285		

	olahraga, dan istirahat yang cukup telah saya lakukan untuk menunjang kualitas hidup yang lebih baik				
	Fasilitas dan pelayanan kesehatan yang tersedia di lingkungan saya mampu membantu masyarakat dalam menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan.	$72 \times 5 = 360$	297		
	Kondisi kesehatan yang baik memberikan pengaruh positif terhadap kemampuan saya dalam belajar, bekerja, dan mengembangkan potensi diri	$72 \times 5 = 360$	292		
	Jumlah		2822	564,4	Tinggi
	Rata-rata		282,2	282,2	

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.15 tentang rekapitulasi hasil penelitian variabel Human Capital Index (HCI), dapat diketahui bahwa variabel HCI yang terdiri dari indikator pendidikan dan kesehatan memperoleh jumlah skor keseluruhan sebesar 2.822 dengan rata-rata skor sebesar 282,2 dan termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat Human Capital Index responden berada pada kondisi yang baik.

Pada indikator pendidikan diperoleh rata-rata skor sebesar 273 dengan interpretasi tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan yang diperoleh responden dinilai telah mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan berpikir kritis, pemecahan masalah, kesiapan kerja, serta pengembangan kualitas sumber daya manusia secara berkelanjutan. Pernyataan dengan skor tertinggi terdapat pada kemampuan pendidikan dalam membentuk sikap, kemampuan, dan keterampilan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara berkelanjutan dengan skor 290. Sedangkan skor terendah terdapat

pada akses pendidikan dalam meningkatkan kompetensi dan kesiapan kerja dengan skor 247.

Sementara itu, pada indikator kesehatan diperoleh rata-rata skor sebesar 291,4 dengan interpretasi tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi kesehatan, akses layanan kesehatan, perilaku hidup sehat, serta fasilitas pelayanan kesehatan dinilai telah mendukung produktivitas, kualitas hidup, dan pengembangan potensi diri responden. Pernyataan dengan skor tertinggi terdapat pada akses terhadap layanan kesehatan yang membantu menjaga dan meningkatkan kondisi kesehatan dengan skor 307. Sedangkan skor terendah terdapat pada kondisi kesehatan yang mendukung aktivitas sehari-hari secara optimal dan produktif dengan skor 276.

Artinya, secara keseluruhan responden menilai bahwa aspek pendidikan dan kesehatan sebagai komponen utama Human Capital Index sudah berada pada kategori tinggi dan mampu mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia. Pendidikan dinilai mampu meningkatkan kemampuan dan keterampilan individu, sedangkan kesehatan dinilai mendukung produktivitas, kemampuan bekerja, belajar, dan pengembangan diri. Dengan demikian, kualitas sumber daya manusia responden dapat dikatakan cukup baik dalam menunjang aktivitas dan produktivitas sehari-hari.

4.1.3.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta, dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atau pelanggan. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta membangun

citra positif terhadap lembaga atau instansi yang memberikan pelayanan tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik maupun pelayanan jasa lainnya.

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan aparatur atau penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, ramah, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu instansi.

Deskripsi variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui kondisi pelayanan yang diberikan berdasarkan indikator-indikator tertentu. Variabel ini menggambarkan sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat atau pengguna layanan. Pengukuran kualitas pelayanan biasanya mencakup beberapa aspek seperti keandalan pelayanan, daya tanggap petugas, jaminan pelayanan, empati, serta bukti fisik pelayanan.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada Puskesmas Ciulu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis, maka dilakukan pengumpulan data melalui kuisioner pada 72 orang responden dengan hasil sebagai berikut,

. Namun sebelumnya penulis menyajikan tabel interpretasi jawaban responden, tabel ini digunakan untuk hasil perhitungan skor pernyataan kuesioner.

$$\text{Kelas Interval} = 5$$

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 72 = 360$$

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 72 = 72$$

Perhitungan kelas Interval :

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

Jumlah Kriteria Pernyataan

$$\frac{360 - 72}{5} = 57.6$$

Berikut ini adalah tabel interpretasi perhitungan skor :

Tabel 4.16
Pedoman Interpretasi

No	Interval	Interprestasi
1	72 - 129,6	Sangat Rendah
2	129,7 - 187,2	Rendah
3	187,3 - 244,8	Cukup Tinggi
4	244,9 - 302,4	Tinggi
5	302,5 - 360	Sangat Tinggi

Sumber : *Data yang diolah Penulis tahun 2026*

Berikut tanggapan responden yang variabel kualitas pelayanan ampak sebagaimana dalam deskripsi berikut

1. Kualitas layanan fisik (*Tangible*)

Kualitas layanan fisik (*tangible*) merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kondisi nyata atau tampilan fisik yang dapat dilihat secara langsung oleh pengguna layanan. Aspek ini mencerminkan bagaimana suatu instansi atau organisasi menyediakan fasilitas, sarana, prasarana, serta penampilan petugas pelayanan dalam mendukung proses pelayanan kepada masyarakat. Kondisi fisik yang baik akan memberikan kesan positif dan meningkatkan kenyamanan masyarakat saat menerima pelayanan.

Dalam pelayanan publik maupun pelayanan jasa, kualitas layanan fisik menjadi indikator awal yang sering diperhatikan oleh masyarakat. Lingkungan pelayanan yang bersih, tertata rapi, nyaman, serta didukung dengan fasilitas yang

memadai dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan. Selain itu, penampilan pegawai yang rapi dan profesional juga menjadi bagian penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kualitas layanan fisik, tampak sebagaimana hasil penelitian dalam tabel berikut.

Tabel 4.17
Ruang tunggu pasien nyaman, bersih, dan memiliki ventilasi yang baik

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	12	16,67	60
Setuju (ST)	4	39	54,17	156
Ragu-Ragu (RG)	3	13	18,06	39
Tidak Setuju (TS)	2	8	11,11	16
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		72	100,00	271

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa ruang tunggu pasien nyaman, bersih, dan memiliki ventilasi yang baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 39 orang atau 54,17% dengan skor 156. Selain itu, terdapat 12 responden atau 16,67% yang menjawab sangat setuju dengan skor 60. Sementara itu, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 13 orang atau 18,06% dengan skor 39. Adapun responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 8 orang atau 11,11% dengan skor 16, dan tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Secara keseluruhan diperoleh total skor sebesar 271, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kondisi ruang tunggu pasien. Artinya, pada indikator kualitas pelayanan fisik, fasilitas ruang tunggu pasien dinilai sudah cukup baik karena mampu memberikan kenyamanan bagi pasien dan pengunjung. Kebersihan, kenyamanan, serta ventilasi yang baik

menjadi faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan kesehatan. Namun demikian, masih terdapat sebagian responden yang merasa fasilitas ruang tunggu belum sepenuhnya optimal, sehingga perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana agar kenyamanan pasien dapat lebih ditingkatkan.

Tabel 4.18
Fasilitas fisik di Puskesmas (seperti ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan toilet) terlihat bersih dan terawat dengan baik

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	7	9,72	35
Setuju (ST)	4	36	50,00	144
Ragu-Ragu (RG)	3	12	16,67	36
Tidak Setuju (TS)	2	15	20,83	30
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	2	2,78	2
Jumlah		72	100,00	247

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.18 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa fasilitas fisik di Puskesmas, seperti ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan toilet terlihat bersih dan terawat dengan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 36 orang atau 50,00% dengan skor 144. Selain itu, terdapat 7 responden atau 9,72% yang menjawab sangat setuju dengan skor 35. Sementara itu, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 12 orang atau 16,67% dengan skor 36. Adapun responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 15 orang atau 20,83% dengan skor 30, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2,78% dengan skor 2.

Secara keseluruhan diperoleh total skor sebesar 247, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian cukup positif terhadap kebersihan dan kondisi fasilitas fisik di Puskesmas. Artinya, pada indikator kualitas pelayanan fisik, fasilitas yang tersedia di Puskesmas dinilai sudah cukup baik dalam

memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Kebersihan dan perawatan fasilitas menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Namun demikian, masih terdapat sebagian responden yang merasa bahwa kondisi fasilitas fisik belum sepenuhnya optimal, sehingga perlu adanya peningkatan dalam pemeliharaan dan kebersihan fasilitas agar kualitas pelayanan dapat lebih ditingkatkan.

2, Keandalan (*Reliability*)

Indikator keandalan (*reliability*) merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang menunjukkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji atau standar yang telah ditetapkan. Keandalan pelayanan mencerminkan sejauh mana petugas mampu melaksanakan tugas dengan baik tanpa kesalahan, memberikan informasi yang jelas, serta menyelesaikan pelayanan sesuai prosedur dan waktu yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, indikator keandalan digunakan untuk menggambarkan tingkat kemampuan instansi atau petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dapat dipercaya sehingga mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara optimal.

Tabel 4.19
Pelayanan di Puskesmas selalu tepat waktu sesuai jadwal yang ditetapkan

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	18	25,00	90
Setuju (ST)	4	36	50,00	144
Ragu-Ragu (RG)	3	13	18,06	39
Tidak Setuju (TS)	2	5	6,94	10
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		72	100,00	283

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.19 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pelayanan di Puskesmas selalu tepat waktu sesuai jadwal yang ditetapkan. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 36 orang atau 50,00% dengan skor 144. Selain itu, terdapat 18 responden atau 25,00% yang menjawab sangat setuju dengan skor 90. Sementara itu, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 13 orang atau 18,06% dengan skor 39. Adapun responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 orang atau 6,94% dengan skor 10, dan tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Secara keseluruhan diperoleh total skor sebesar 283, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap ketepatan waktu pelayanan di Puskesmas. Artinya, pada indikator keandalan, pelayanan di Puskesmas dinilai sudah cukup andal karena mampu memberikan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas dan sistem pelayanan di Puskesmas telah berjalan cukup baik dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Namun demikian, masih terdapat sebagian responden yang merasa pelayanan belum sepenuhnya konsisten sesuai jadwal, sehingga perlu adanya peningkatan dalam menjaga ketepatan waktu pelayanan.

Tabel 4.20
Petugas Puskesmas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	15	20,83	75
Setuju (ST)	4	46	63,89	184
Ragu-Ragu (RG)	3	9	12,50	27
Tidak Setuju (TS)	2	2	2,78	4

Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		72	100,00	290

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.20 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa petugas Puskesmas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 46 orang atau 63,89% dengan skor 184. Selain itu, terdapat 15 responden atau 20,83% yang menjawab sangat setuju dengan skor 75. Sementara itu, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 9 orang atau 12,50% dengan skor 27. Adapun responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2,78% dengan skor 4, dan tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Secara keseluruhan diperoleh total skor sebesar 290, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian sangat positif terhadap pelayanan petugas Puskesmas yang sesuai dengan prosedur. Artinya, pada indikator keandalan, petugas Puskesmas dinilai telah mampu memberikan pelayanan sesuai standar dan prosedur yang berlaku. Pelayanan yang dilakukan sesuai prosedur menunjukkan adanya konsistensi dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga mencerminkan bahwa sistem pelayanan di Puskesmas sudah berjalan cukup baik sehingga masyarakat merasa pelayanan yang diberikan lebih tertib, jelas, dan dapat dipercaya.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Indikator daya tanggap (*responsiveness*) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kesiediaan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, serta tanggap terhadap kebutuhan dan

keluhan masyarakat. Daya tanggap mencerminkan bagaimana petugas pelayanan mampu membantu pengguna layanan dengan segera, memberikan informasi yang jelas, serta merespons setiap permasalahan yang dihadapi masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Dalam penelitian ini, indikator daya tanggap digunakan untuk mengetahui sejauh mana kecepatan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan yang efektif sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan

Tabel 4.21
Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	11	15,28	55
Setuju (ST)	4	52	72,22	208
Ragu-Ragu (RG)	3	9	12,50	27
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		72	100,00	290

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.21 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 52 orang atau 72,22% dengan skor 208. Selain itu, terdapat 11 responden atau 15,28% yang menjawab sangat setuju dengan skor 55. Sementara itu, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 9 orang atau 12,50% dengan skor 27, dan tidak terdapat responden yang menjawab tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Secara keseluruhan diperoleh total skor sebesar 290, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian sangat positif terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Artinya, pada indikator daya tanggap (responsiveness), petugas Puskesmas dinilai telah mampu

memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada masyarakat. Kecepatan dan ketepatan pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan pasien serta menunjukkan kesiapan petugas dalam menangani kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa petugas memiliki respons yang baik dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat merasa terbantu dan terlayani dengan baik.

Tabel 4.22
Petugas memberikan pelayanan secara efisien sehingga tidak membuat pasien menunggu lama

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	10	13,89	50
Setuju (ST)	4	49	68,06	196
Ragu-Ragu (RG)	3	12	16,67	36
Tidak Setuju (TS)	2	1	1,39	2
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		72	100,00	284

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.22 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa petugas memberikan pelayanan secara efisien sehingga tidak membuat pasien menunggu lama. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 49 orang atau 68,06% dengan skor 196. Selain itu, terdapat 10 responden atau 13,89% yang menjawab sangat setuju dengan skor 50. Sementara itu, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 12 orang atau 16,67% dengan skor 36. Adapun responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1,39% dengan skor 2, dan tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Secara keseluruhan diperoleh total skor sebesar 284, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap efisiensi

pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas. Artinya, pada indikator daya tanggap (*responsiveness*), petugas Puskesmas dinilai telah mampu memberikan pelayanan secara efisien sehingga waktu tunggu pasien menjadi lebih singkat. Efisiensi pelayanan menunjukkan kesiapan dan kemampuan petugas dalam menangani kebutuhan pasien dengan cepat dan tepat. Hal ini memberikan dampak positif terhadap kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas.

4. Jaminan (*Assurance*)

Indikator jaminan (*assurance*) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, sikap, serta profesionalisme petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Jaminan pelayanan mencerminkan bagaimana petugas mampu memberikan pelayanan dengan sopan, ramah, jujur, serta memiliki kompetensi yang memadai sehingga masyarakat merasa yakin terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Dalam penelitian ini, indikator jaminan digunakan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu menumbuhkan rasa percaya, kepastian, dan kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung

Tabel 4.23
Informasi yang diberikan oleh petugas Puskesmas jelas dan dapat dipercaya

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	11	15,28	55
Setuju (ST)	4	49	68,06	196
Ragu-Ragu (RG)	3	8	11,11	24
Tidak Setuju (TS)	2	4	5,56	8
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		72	100,00	283

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.23 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa informasi yang diberikan oleh petugas Puskesmas jelas dan dapat dipercaya. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 49 orang atau 68,06% dengan skor 196. Selain itu, terdapat 11 responden atau 15,28% yang menjawab sangat setuju dengan skor 55. Sementara itu, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 8 orang atau 11,11% dengan skor 24. Adapun responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 4 orang atau 5,56% dengan skor 8, dan tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Secara keseluruhan diperoleh total skor sebesar 283, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kejelasan dan kepercayaan informasi yang diberikan oleh petugas Puskesmas. Artinya, pada indikator jaminan (assurance), petugas Puskesmas dinilai telah mampu memberikan informasi yang jelas, tepat, dan dapat dipercaya kepada masyarakat. Kejelasan informasi menjadi faktor penting dalam menciptakan rasa percaya dan keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas memiliki kemampuan komunikasi yang cukup baik sehingga masyarakat merasa lebih yakin dan nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Tabel 4.24
Petugas Puskesmas mampu memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	11	15,28	55
Setuju (ST)	4	49	68,06	196
Ragu-Ragu (RG)	3	8	11,11	24
Tidak Setuju (TS)	2	4	5,56	8
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		72	100,00	283

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.24 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa petugas Puskesmas mampu memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 49 orang atau 68,06% dengan skor 196. Selain itu, terdapat 11 responden atau 15,28% yang menjawab sangat setuju dengan skor 55. Sementara itu, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 8 orang atau 11,11% dengan skor 24. Adapun responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 4 orang atau 5,56% dengan skor 8, dan tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Secara keseluruhan diperoleh total skor sebesar 283, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kemampuan petugas Puskesmas dalam memberikan penjelasan kepada pasien. Artinya, pada indikator jaminan (*assurance*), petugas Puskesmas dinilai telah mampu memberikan informasi dan penjelasan yang jelas serta mudah dipahami oleh pasien. Kemampuan komunikasi yang baik dari petugas sangat penting untuk menciptakan rasa percaya, kenyamanan, dan keyakinan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas cukup profesional dalam menyampaikan informasi sehingga pasien dapat memahami prosedur maupun pelayanan yang diterima dengan lebih baik.

5. Empati (*Empathy*)

Indikator empati (*empathy*) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan perhatian, kepedulian, serta kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan dan kondisi masyarakat sebagai pengguna layanan. Empati

mencerminkan sikap ramah, sopan, dan kesediaan petugas untuk memberikan pelayanan secara adil serta menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat. Dalam penelitian ini, indikator empati digunakan untuk mengetahui sejauh mana petugas pelayanan mampu memberikan perhatian secara personal dan memahami kebutuhan masyarakat sehingga tercipta hubungan pelayanan yang nyaman, harmonis, dan memuaskan

Tabel 4.25
Petugas mampu memprioritaskan kebutuhan pasien dengan baik

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	12	16,67	60
Setuju (ST)	4	51	70,83	204
Ragu-Ragu (RG)	3	9	12,50	27
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		72	100,00	291

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.25 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa petugas mampu memprioritaskan kebutuhan pasien dengan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 51 orang atau 70,83% dengan skor 204. Selain itu, terdapat 12 responden atau 16,67% yang menjawab sangat setuju dengan skor 60. Sementara itu, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 9 orang atau 12,50% dengan skor 27, dan tidak terdapat responden yang menjawab tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Secara keseluruhan diperoleh total skor sebesar 291, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian sangat positif terhadap kemampuan petugas dalam memprioritaskan kebutuhan pasien. Artinya, pada indikator empati (empathy), petugas Puskesmas dinilai telah mampu memberikan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pasien dengan baik. Kemampuan

petugas dalam memprioritaskan kebutuhan pasien menunjukkan adanya sikap peduli, perhatian, dan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Hal ini mencerminkan bahwa petugas tidak hanya memberikan pelayanan secara teknis, tetapi juga memperhatikan kenyamanan dan kebutuhan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.

Tabel 4.26
Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masing

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	20	27,78	100
Setuju (ST)	4	45	62,50	180
Ragu-Ragu (RG)	3	7	9,72	21
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		72	100,00	301

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.26 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masing-masing pasien. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 45 orang atau 62,50% dengan skor 180. Selain itu, terdapat 20 responden atau 27,78% yang menjawab sangat setuju dengan skor 100. Sementara itu, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 7 orang atau 9,72% dengan skor 21, dan tidak terdapat responden yang menjawab tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Secara keseluruhan diperoleh total skor sebesar 301, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian sangat positif terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan pasien. Artinya, pada indikator empati (empathy), petugas Puskesmas dinilai telah mampu

memahami dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing pasien. Hal ini menunjukkan adanya perhatian, kepedulian, dan sikap memahami kondisi pasien secara individu. Pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pasien dapat meningkatkan kenyamanan, kepuasan, serta kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas.

Berdasarkan deskripsi di atas, lebih jelasnya mengenai tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan tampak sebagaimana dalam rekapitulasi hasil penelitian berikut :

Tabel 4.27
Rekapitulasi Hasil Penelitian tentang Variabel kualitas pelayanan

No	Pernyataan	Skor total	Skor perolehan	Rata-rata	Interpretasi
	Kualitas layanan fisik (<i>Tangible</i>)				
	Ruang tunggu pasien nyaman, bersih, dan memiliki ventilasi yang baik.	$72 \times 5 = 360$	271	259	Tinggi
	Fasilitas fisik di Puskesmas (seperti ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan toilet) terlihat bersih dan terawat dengan baik	$72 \times 5 = 360$	247		
	Keandalan (<i>Reliability</i>)				
	Pelayanan di Puskesmas selalu tepat waktu sesuai jadwal yang ditetapkan.	$72 \times 5 = 360$	283	286,5	Tinggi
	Petugas Puskesmas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan	$72 \times 5 = 360$	290		
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.	$72 \times 5 = 360$	290	287	Tinggi
	Petugas memberikan pelayanan secara efisien sehingga tidak membuat pasien menunggu lama.	$72 \times 5 = 360$	284		
	Jaminan (<i>Assurance</i>)				
	Informasi yang diberikan oleh petugas Puskesmas jelas dan dapat dipercaya	$72 \times 5 = 360$	283	283	Tinggi
	Petugas Puskesmas mampu memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien.	$72 \times 5 = 360$	283		

	Empati (<i>Emphaty</i>)				
	Petugas mampu memprioritaskan kebutuhan pasien dengan baik.	$72 \times 5 = 360$	291	296	Tinggi
	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masing-masing pasien.	$72 \times 5 = 360$	301		
Jumlah			2823	1411,5	Tinggi
Rata-rata			256,6	282,3	

Berdasarkan Tabel 4.27 tentang rekapitulasi hasil penelitian variabel kualitas pelayanan, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas memperoleh jumlah skor keseluruhan sebesar 2.823 dengan rata-rata skor sebesar 282,3 dan termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas secara umum dinilai baik oleh responden.

Pada indikator kualitas layanan fisik (*tangible*) diperoleh rata-rata skor sebesar 259 dengan interpretasi tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fasilitas fisik seperti ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan fasilitas lainnya dinilai cukup nyaman, bersih, dan terawat. Pernyataan dengan skor tertinggi terdapat pada kenyamanan ruang tunggu pasien dengan skor 271, sedangkan skor terendah terdapat pada kondisi fasilitas fisik Puskesmas dengan skor 247.

Pada indikator keandalan (*reliability*) diperoleh rata-rata skor sebesar 286,5 dengan interpretasi tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Puskesmas dinilai cukup andal karena pelayanan dilakukan tepat waktu dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Pernyataan dengan skor tertinggi terdapat pada pelayanan sesuai prosedur dengan skor 290.

Pada indikator daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh rata-rata skor sebesar 287 dengan interpretasi tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa petugas dinilai tanggap dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan efisien sehingga mampu mengurangi waktu tunggu pasien. Pernyataan dengan skor tertinggi terdapat pada pelayanan cepat dan tepat dengan skor 290.

Pada indikator jaminan (*assurance*) diperoleh rata-rata skor sebesar 283 dengan interpretasi tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan informasi yang jelas, mudah dipahami, dan dapat dipercaya sehingga menumbuhkan rasa aman dan percaya kepada pasien.

Sementara itu, pada indikator empati (*empathy*) diperoleh rata-rata skor sebesar 296 dengan interpretasi tinggi dan menjadi indikator dengan nilai tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa petugas memiliki perhatian dan kepedulian yang baik terhadap pasien dengan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masing-masing pasien. Pernyataan dengan skor tertinggi terdapat pada pelayanan sesuai kondisi dan kebutuhan pasien dengan skor 301.

Artinya, secara keseluruhan kualitas pelayanan di Puskesmas sudah berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan masyarakat, baik dari segi fasilitas fisik, keandalan pelayanan, daya tanggap petugas, jaminan pelayanan, maupun empati kepada pasien. Dengan kualitas pelayanan yang baik, masyarakat merasa lebih nyaman, percaya, dan puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas.

4.1.4 Pembuktian Hipotesis

Pembuktian hipotesis merupakan tahapan penting dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kebenaran dugaan sementara yang telah dirumuskan sebelumnya berdasarkan teori dan permasalahan penelitian. Melalui pengujian hipotesis, peneliti dapat mengetahui ada atau tidaknya pengaruh maupun hubungan antarvariabel yang diteliti sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Dalam penelitian ini, pembuktian hipotesis dilakukan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang diperoleh dari lapangan. Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode dan teknik analisis yang sesuai dengan tujuan penelitian agar diperoleh hasil yang objektif dan akurat. Hasil pengujian hipotesis selanjutnya digunakan untuk menentukan apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak. Alat yang digunakan untuk membuktikan hipotesis penelitian ini adalah bantuan program SPSS versi 24. Adapun hasilnya tampak sebagaimana dalam tabel berikut:

Tabel 4.28

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768a	.590	.584	2.72691

a. Predictors: (Constant), X

Berdasarkan Tabel 4.28 Model Summary diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,768. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variabel *Human Capital Index* (X) dengan variabel kualitas pelayanan (Y) berada pada kategori kuat. Artinya, *Human Capital Index* memiliki hubungan yang cukup erat dengan kualitas pelayanan.

Nilai *R Square* sebesar 0,590 menunjukkan bahwa variabel *Human Capital Index* mampu memberikan pengaruh atau kontribusi terhadap kualitas pelayanan sebesar 59,0%, sedangkan sisanya sebesar 41,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kemudian nilai Adjusted R Square sebesar 0,584 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan, kontribusi variabel *Human Capital Index* terhadap kualitas pelayanan sebesar 58,4%. Sedangkan nilai *Std. Error of the Estimate* sebesar 2,72691 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi dalam model regresi yang digunakan.

Artinya, hasil penelitian menunjukkan bahwa *Human Capital Index* memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas sumber daya manusia yang dilihat dari aspek pendidikan dan kesehatan, maka kualitas pelayanan yang diberikan juga cenderung semakin baik. Selanjutnya untuk mengetahui bagaimana hasil uji signifikansi melalui SPSS 2024, maka akan tampak dari hasil perhitungan berikut ini.

Tabel 4.29
Coefficients^a

1		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.242	2.607		5.080	.000
	X	.663	.066	.768	10.039	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel koefisien regresi diketahui bahwa nilai konstanta (Constant) sebesar 13,242 dengan nilai signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel *Human Capital Index* (X) dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai kualitas pelayanan (Y) sebesar 13,242.

Nilai koefisien regresi variabel *Human Capital Index* (X) sebesar 0,663 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa *Human Capital Index* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya, setiap peningkatan 1 satuan pada *Human Capital Index* akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,663 satuan.

Nilai *Standardized Coefficients* (Beta) sebesar 0,768 menunjukkan bahwa hubungan antara *Human Capital Index* dengan kualitas pelayanan berada pada kategori kuat dan memiliki arah hubungan positif. Selain itu, nilai *t* hitung sebesar 10,039 lebih besar dibandingkan *t* tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Human Capital Index* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik *Human Capital Index* yang meliputi pendidikan dan kesehatan, maka kualitas pelayanan juga akan semakin meningkat.

4.2 Pembahasan

4.2,1 Analisis *Human Capital Index* di Puskesmas Ciulu Kecamatan Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan *Human Capital Index* (HCI) di Puskesmas Ciulu dapat dilihat melalui dua indikator utama, yaitu pendidikan dan kesehatan. Berdasarkan tanggapan responden memperoleh

jumlah skor sebesar 2.822 dengan rata-rata skor sebesar 282,2 dan termasuk dalam kategori tinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan *Human Capital Index* di Puskesmas Ciulu sudah berjalan dengan baik dan mampu mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia. Tingginya nilai tersebut mengindikasikan bahwa aspek pendidikan dan kesehatan telah memberikan kontribusi positif terhadap kemampuan, produktivitas, dan pengembangan diri masyarakat.

Pada indikator pendidikan diperoleh rata-rata skor sebesar 273 dengan kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan yang diperoleh responden dinilai telah mampu meningkatkan kemampuan individu, baik dalam aspek pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan berpikir kritis. Pendidikan juga dianggap mampu membantu responden dalam menghadapi tuntutan dunia kerja dan kehidupan sehari-hari. Kondisi ini menunjukkan bahwa pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, karena melalui pendidikan seseorang dapat memperoleh kompetensi yang dibutuhkan untuk meningkatkan produktivitas dan pengembangan diri.

Pernyataan dengan nilai tertinggi pada indikator pendidikan terdapat pada pernyataan “Pendidikan yang saya tempuh mampu membentuk sikap, kemampuan, dan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara berkelanjutan” dengan skor sebesar 290. Tingginya skor tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa pendidikan yang mereka tempuh tidak hanya memberikan ilmu pengetahuan, tetapi juga membentuk karakter, sikap, dan keterampilan yang mendukung peningkatan kualitas diri secara berkelanjutan.

Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan memiliki pengaruh besar terhadap pembentukan sumber daya manusia yang berkualitas, kompeten, dan mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman. Pendidikan tidak hanya berfungsi sebagai sarana transfer ilmu, tetapi juga sebagai proses pembentukan pola pikir, etika, dan kemampuan individu dalam menghadapi tantangan kehidupan maupun dunia kerja.

Selain itu, tingginya penilaian pada aspek tersebut menunjukkan bahwa responden menyadari pentingnya pendidikan sebagai investasi sumber daya manusia dalam jangka panjang. Semakin baik kualitas pendidikan yang diterima, maka semakin baik pula kemampuan individu dalam meningkatkan produktivitas, kreativitas, dan kualitas hidupnya. Kondisi ini mendukung konsep Human Capital Index yang menempatkan pendidikan sebagai salah satu faktor utama dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Namun demikian, pada indikator pendidikan terdapat pernyataan dengan nilai terendah, yaitu “Akses terhadap pendidikan yang saya peroleh memberikan kesempatan untuk meningkatkan kompetensi, keterampilan, serta kesiapan dalam menghadapi tuntutan dunia kerja” dengan skor sebesar 247. Meskipun masih berada pada kategori tinggi, nilai tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian responden yang merasa akses pendidikan belum sepenuhnya mampu mendukung peningkatan kompetensi dan kesiapan kerja. Hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan akses pendidikan, kualitas sarana pendidikan, kesesuaian kurikulum dengan kebutuhan dunia kerja, maupun kurangnya pelatihan keterampilan praktis.

Nilai terendah tersebut menunjukkan bahwa aspek akses pendidikan masih perlu mendapatkan perhatian lebih. Dalam konteks *Human Capital Index*, akses pendidikan yang baik sangat penting untuk menciptakan sumber daya manusia yang unggul dan siap menghadapi persaingan kerja. Apabila akses pendidikan belum merata atau belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat, maka kemampuan individu dalam meningkatkan kompetensi dan keterampilan juga akan menjadi terbatas. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas dan pemerataan pendidikan agar masyarakat dapat memperoleh kesempatan yang lebih baik dalam mengembangkan potensi dirinya.

Sementara itu, pada indikator kesehatan diperoleh rata-rata skor sebesar 291,4 dengan kategori tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek kesehatan masyarakat di lingkungan Puskesmas Ciulu dinilai sudah cukup baik dan mampu mendukung aktivitas sehari-hari, produktivitas, serta pengembangan potensi diri masyarakat. Tingginya nilai pada indikator kesehatan menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kesadaran yang cukup baik terhadap pentingnya kesehatan sebagai faktor utama dalam meningkatkan kualitas hidup dan produktivitas.

Pernyataan dengan nilai tertinggi pada indikator kesehatan terdapat pada pernyataan “Saya memiliki akses yang cukup terhadap layanan kesehatan yang membantu menjaga dan meningkatkan kondisi kesehatan saya” dengan skor sebesar 307. Nilai tersebut merupakan skor tertinggi dari seluruh indikator Human Capital Index. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa telah memperoleh akses layanan kesehatan yang baik dan memadai. Tingginya penilaian tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Ciulu

sudah cukup mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjaga dan meningkatkan kondisi kesehatan.

Ketersediaan akses layanan kesehatan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dengan adanya akses layanan kesehatan yang mudah dijangkau, masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan secara lebih cepat dan efektif, sehingga kondisi kesehatan dapat lebih terjaga. Selain itu, akses layanan kesehatan yang baik juga dapat membantu masyarakat dalam mencegah penyakit, meningkatkan kualitas hidup, dan menjaga produktivitas kerja. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Ciulu telah menjalankan perannya dengan cukup baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Di sisi lain, pernyataan dengan nilai terendah pada indikator kesehatan terdapat pada pernyataan “Kondisi kesehatan yang saya miliki saat ini mendukung saya untuk dapat melakukan aktivitas sehari-hari secara optimal dan produktif” dengan skor sebesar 276. Walaupun masih berada dalam kategori tinggi, nilai tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian responden yang merasa kondisi kesehatannya belum sepenuhnya optimal dalam mendukung aktivitas sehari-hari. Faktor usia, pola hidup, kondisi lingkungan, maupun penyakit tertentu dapat memengaruhi penilaian responden terhadap kondisi kesehatannya.

Nilai terendah pada aspek tersebut menunjukkan bahwa meskipun akses layanan kesehatan sudah baik, kondisi kesehatan individu masih perlu terus ditingkatkan. Dalam konsep *Human Capital Index*, kesehatan merupakan modal utama dalam mendukung produktivitas dan kemampuan seseorang dalam belajar

maupun bekerja. Individu yang memiliki kondisi kesehatan yang baik cenderung lebih produktif, aktif, dan mampu mengembangkan potensinya secara optimal. Oleh karena itu, selain meningkatkan akses pelayanan kesehatan, diperlukan juga upaya peningkatan kesadaran masyarakat dalam menjaga pola hidup sehat, seperti menjaga pola makan, berolahraga, dan istirahat yang cukup.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Human Capital Index di Puskesmas Ciulu Kecamatan Kabupaten Ciamis telah berjalan dengan baik dan berada pada kategori tinggi. Aspek pendidikan dan kesehatan sebagai komponen utama Human Capital Index dinilai telah mampu mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia. Pendidikan memberikan kontribusi dalam meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan kualitas individu, sedangkan kesehatan berperan dalam mendukung produktivitas, kemampuan bekerja, serta pengembangan diri masyarakat.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada akses pendidikan dalam mendukung kesiapan kerja serta kondisi kesehatan individu dalam menunjang produktivitas sehari-hari. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berkelanjutan dari berbagai pihak, baik pemerintah, lembaga pendidikan, maupun pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan kesehatan masyarakat. Dengan peningkatan tersebut, diharapkan kualitas sumber daya manusia di wilayah kerja Puskesmas Ciulu dapat semakin baik dan mampu mendukung pembangunan masyarakat secara berkelanjutan.

Menurut Mangkunegara (2020:67), *human capital* merupakan kualitas sumber daya manusia yang mencakup kemampuan intelektual, keterampilan, pendidikan, kesehatan, serta kemampuan individu dalam meningkatkan produktivitas kerja..

Sementara itu Sedarmayanti (2021:112), pendidikan merupakan investasi sumber daya manusia yang mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, pola pikir, dan kemampuan seseorang dalam menghadapi perubahan serta tuntutan pekerjaan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pendidikan mampu membentuk sikap, kemampuan, dan keterampilan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara berkelanjutan dengan skor tertinggi sebesar 290 pada indikator pendidikan.

Selanjutnya, menurut Kasmir (2022:45), kesehatan merupakan unsur penting dalam mendukung produktivitas dan kualitas hidup seseorang, karena individu yang sehat akan lebih mampu bekerja, belajar, dan mengembangkan potensinya secara optimal. Pendapat tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa indikator kesehatan memperoleh kategori tinggi dengan rata-rata skor sebesar 291,4. Tingginya akses terhadap layanan kesehatan dengan skor 307 menunjukkan bahwa masyarakat merasa pelayanan kesehatan telah membantu menjaga dan meningkatkan kondisi kesehatannya.

Menurut World Bank dalam laporan *Human Capital Review* (2023:5), *Human Capital Index* menggambarkan kemampuan suatu masyarakat dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan kesehatan yang baik. Pendidikan membantu meningkatkan kompetensi dan kemampuan

berpikir, sedangkan kesehatan mendukung produktivitas dan keberlangsungan aktivitas individu. Hasil penelitian yang menunjukkan kategori tinggi pada kedua indikator tersebut menandakan bahwa kualitas sumber daya manusia masyarakat sudah cukup baik.

Selain itu, menurut Afandi (2024:88), sumber daya manusia yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh tingkat pendidikan, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi kesehatan, kemampuan beradaptasi, dan kesiapan menghadapi perubahan lingkungan kerja. Dalam penelitian ini, skor terendah pada indikator pendidikan terdapat pada akses pendidikan dalam meningkatkan kesiapan kerja dengan skor 247. Hal tersebut menunjukkan bahwa meskipun pendidikan sudah berada pada kategori tinggi, masih diperlukan peningkatan akses dan kualitas pendidikan yang lebih relevan dengan kebutuhan dunia kerja.

Kemudian menurut Hasibuan (2025:134), kesehatan yang baik akan meningkatkan semangat kerja, kemampuan berpikir, dan produktivitas individu dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kondisi kesehatan memberikan pengaruh positif terhadap kemampuan belajar, bekerja, dan mengembangkan potensi diri dengan skor sebesar 292.

Dengan demikian, berdasarkan pendapat para ahli tahun 2020–2025 dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *Human Capital Index* di Puskesmas Ciulu sudah berjalan dengan baik karena aspek pendidikan dan kesehatan telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia. Namun demikian, peningkatan akses pendidikan yang lebih merata serta peningkatan

kualitas kesehatan masyarakat tetap perlu dilakukan agar Human Capital Index dapat berkembang secara lebih optimal dan berkelanjutan.

Hasil penelitian di atas, sejalan dengan beberapa hasil penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati dan Nugraha (2022) menunjukkan bahwa pendidikan dan kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia. Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan dan akses kesehatan yang baik cenderung memiliki produktivitas serta kemampuan kerja yang lebih tinggi. Temuan tersebut mendukung hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa indikator pendidikan dan kesehatan memperoleh kategori tinggi, sehingga mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia di wilayah kerja Puskesmas Ciulu.

Penelitian Sari (2023) mengenai implementasi Human Capital Index pada sektor pelayanan publik juga menunjukkan bahwa pendidikan merupakan faktor dominan dalam meningkatkan kapasitas individu. Hasil penelitiannya menemukan bahwa pendidikan tidak hanya meningkatkan pengetahuan, tetapi juga membentuk keterampilan, sikap, dan kemampuan adaptasi masyarakat terhadap perubahan lingkungan kerja. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini, khususnya pada pernyataan dengan skor tertinggi indikator pendidikan yang menunjukkan bahwa pendidikan mampu membentuk sikap, kemampuan, dan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara berkelanjutan.

Selanjutnya, penelitian Pratama dan Yuliani (2023) mengenai kualitas sumber daya manusia di bidang kesehatan menunjukkan bahwa akses terhadap

layanan kesehatan yang mudah dan terjangkau berpengaruh positif terhadap produktivitas masyarakat. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa masyarakat yang memperoleh layanan kesehatan secara optimal memiliki tingkat produktivitas dan kualitas hidup yang lebih baik dibandingkan masyarakat yang memiliki keterbatasan akses kesehatan.

.Dengan demikian, hasil penelitian ini memiliki kesesuaian dengan berbagai penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pendidikan dan kesehatan merupakan komponen utama dalam pembentukan human capital. Pendidikan berperan dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan adaptasi individu, sedangkan kesehatan berperan dalam menjaga produktivitas dan kualitas hidup masyarakat. Meskipun demikian, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas akses pendidikan yang relevan dengan kebutuhan kerja serta peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pola hidup sehat masih perlu terus dilakukan untuk mendukung pengembangan *Human Capital Index* yang lebih optimal.

4,2,2 Analisis Kualitas Pelayanan puskesmas CiuluKecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan rasa nyaman, aman, serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan. Dalam penelitian ini, analisis kualitas pelayanan di Puskesmas Ciulu diukur melalui lima

indikator, yaitu kualitas layanan fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

Berdasarkan hasil rekapitulasi pada Tabel 4.27, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memperoleh jumlah skor sebesar 2.823 dengan rata-rata skor sebesar 282,3 dan termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ciulu dinilai sudah baik oleh masyarakat. Tingginya nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan.

Pada indikator kualitas layanan fisik (tangible) diperoleh rata-rata skor sebesar 259 dengan kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang tersedia di Puskesmas, seperti ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan toilet dinilai cukup baik, bersih, dan nyaman digunakan oleh masyarakat. Pernyataan dengan skor tertinggi pada indikator ini terdapat pada kenyamanan ruang tunggu pasien dengan skor 271. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasa ruang tunggu di Puskesmas cukup nyaman, bersih, dan memiliki ventilasi yang baik sehingga mendukung kenyamanan pasien saat menunggu pelayanan.

Namun demikian, skor terendah pada indikator tangible terdapat pada kondisi fasilitas fisik Puskesmas yang memperoleh skor 247. Walaupun masih termasuk kategori tinggi, nilai tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian masyarakat yang menilai fasilitas fisik di Puskesmas belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh keterbatasan sarana dan prasarana, perawatan fasilitas, maupun tingkat kenyamanan fasilitas yang belum merata. Oleh

karena itu, peningkatan kualitas fasilitas fisik masih perlu dilakukan agar masyarakat merasa lebih nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan.

Pada indikator keandalan (reliability) diperoleh rata-rata skor sebesar 286,5 dengan kategori tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas dinilai cukup andal dan mampu dilaksanakan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Pernyataan dengan skor tertinggi terdapat pada pelayanan sesuai prosedur dengan skor 290. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai petugas Puskesmas telah bekerja secara profesional dan memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan yang berlaku.

Sementara itu, pernyataan mengenai pelayanan tepat waktu memperoleh skor 283. Nilai tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan di Puskesmas cukup tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditentukan. Ketepatan waktu pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat karena dapat mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan.

Pada indikator daya tanggap (responsiveness) diperoleh rata-rata skor sebesar 287 dengan kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa petugas Puskesmas dinilai cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pernyataan dengan skor tertinggi terdapat pada pelayanan yang cepat dan tepat dengan skor 290. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa petugas memiliki kesiapan yang baik dalam menangani kebutuhan pasien secara cepat dan tepat sehingga masyarakat merasa terbantu dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Selain itu, pelayanan yang efisien sehingga tidak membuat pasien menunggu lama memperoleh skor 284. Hal ini menunjukkan bahwa petugas Puskesmas telah mampu memberikan pelayanan secara cukup efisien. Kecepatan dan efisiensi pelayanan merupakan aspek penting dalam pelayanan publik, terutama pada pelayanan kesehatan yang menuntut penanganan cepat terhadap pasien.

Pada indikator jaminan (assurance) diperoleh rata-rata skor sebesar 283 dengan kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa petugas Puskesmas mampu memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada masyarakat melalui pelayanan yang jelas dan dapat dipahami. Pernyataan mengenai informasi yang diberikan petugas jelas dan dapat dipercaya memperoleh skor 283. Begitu pula pada pernyataan bahwa petugas mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh pasien juga memperoleh skor 283.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas memiliki kemampuan komunikasi yang cukup baik dalam memberikan informasi kepada pasien. Kemampuan komunikasi yang baik sangat penting dalam pelayanan kesehatan karena dapat membantu masyarakat memahami prosedur pelayanan, kondisi kesehatan, maupun tindakan medis yang diberikan. Dengan adanya komunikasi yang baik, masyarakat akan merasa lebih percaya dan nyaman terhadap pelayanan yang diterima.

Sementara itu, indikator empati (empathy) memperoleh rata-rata skor tertinggi dibanding indikator lainnya, yaitu sebesar 296 dengan kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa petugas Puskesmas dinilai memiliki perhatian dan kepedulian yang baik terhadap pasien. Pernyataan dengan skor tertinggi pada

seluruh indikator kualitas pelayanan terdapat pada pelayanan yang diberikan sesuai kondisi dan kebutuhan masing-masing pasien dengan skor 301. Nilai tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasa petugas mampu memahami kebutuhan pasien secara individu dan memberikan pelayanan sesuai kondisi pasien.

Selain itu, kemampuan petugas dalam memprioritaskan kebutuhan pasien memperoleh skor 291. Hal ini menunjukkan bahwa petugas Puskesmas dinilai mampu memberikan perhatian dan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Tingginya skor pada indikator empati menunjukkan bahwa hubungan interpersonal antara petugas dan pasien sudah berjalan dengan baik sehingga masyarakat merasa diperhatikan dan dihargai saat menerima pelayanan kesehatan.

Menurut Tjiptono (2020:180), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen yang disertai ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan. Dalam penelitian ini, tingginya skor kualitas pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ciulu telah mampu memenuhi harapan masyarakat.

Selain itu, menurut Kotler dan Keller (2021:156), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang andal, cepat, memberikan jaminan, memiliki fasilitas yang baik, serta menunjukkan empati kepada pelanggan. Hasil penelitian yang menunjukkan kategori tinggi pada seluruh indikator kualitas pelayanan menunjukkan bahwa Puskesmas Ciulu telah mampu menjalankan fungsi pelayanan kesehatan dengan cukup baik.

Menurut Parasuraman (2022:34), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan

empathy. Apabila kelima dimensi tersebut berjalan dengan baik, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan juga akan meningkat. Dalam penelitian ini, seluruh dimensi memperoleh kategori tinggi sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Ciulu sudah baik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Ciulu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat baik dari aspek fasilitas fisik, keandalan pelayanan, daya tanggap petugas, jaminan pelayanan, maupun empati terhadap pasien. Meskipun demikian, peningkatan fasilitas fisik dan pemeliharaan sarana pelayanan tetap perlu dilakukan agar kualitas pelayanan dapat terus meningkat dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada masyarakat.

Hasil di atas, sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati dan Setiawan (2022) mengenai kualitas pelayanan pada puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya menemukan bahwa dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Selain itu, penelitian Handayani (2025) mengenai kualitas pelayanan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama menunjukkan bahwa dimensi empati dan daya tanggap memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien dibandingkan dimensi lainnya. Hal tersebut karena masyarakat lebih mudah merasakan secara

langsung perhatian dan respons petugas ketika memperoleh pelayanan kesehatan. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian ini yang menunjukkan bahwa indikator empati dan responsiveness memperoleh nilai yang lebih tinggi dibandingkan indikator lainnya.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memiliki kesesuaian dengan berbagai penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang baik ditentukan oleh terpenuhinya lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Ciulu telah berjalan dengan baik, terutama pada aspek empati petugas dalam memahami kebutuhan pasien. Meskipun demikian, sebagaimana hasil beberapa penelitian terdahulu, peningkatan fasilitas fisik dan sarana pelayanan masih perlu dilakukan agar kualitas pelayanan dapat semakin optimal dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada masyarakat.

4,2,3 Analisis pengaruh *human capital indeks* (HCI) terhadap Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Ciulu, Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis

Human Capital Index (HCI) merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada sektor pelayanan kesehatan. Human Capital Index menekankan pada kualitas sumber daya manusia yang dilihat dari aspek pendidikan dan kesehatan. Semakin baik kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, maka semakin baik pula kemampuan individu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, pengaruh Human Capital

Index terhadap kualitas pelayanan dianalisis menggunakan uji regresi linear sederhana melalui program SPSS.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 4.28 Model Summary, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,768. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara Human Capital Index dengan kualitas pelayanan berada pada kategori kuat. Artinya, Human Capital Index memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Ciulu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis. Hubungan yang kuat tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan semakin baik.

Selanjutnya, nilai R Square sebesar 0,590 menunjukkan bahwa Human Capital Index memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 59,0% terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 41,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti sarana dan prasarana, kepemimpinan, motivasi kerja, sistem pelayanan, maupun faktor organisasi lainnya. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Human Capital Index memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas.

Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel coefficients diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y=13,242+0,663X$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 13,242 mengandung arti bahwa apabila Human Capital Index dianggap tetap atau tidak mengalami perubahan, maka nilai kualitas pelayanan sebesar 13,242. Sedangkan

nilai koefisien regresi sebesar 0,663 menunjukkan bahwa setiap peningkatan Human Capital Index sebesar 1 satuan akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,663 satuan. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa Human Capital Index memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Selain itu, hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 10,039 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Human Capital Index berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Human Capital Index terhadap kualitas pelayanan dapat diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek pendidikan dan kesehatan sebagai komponen *utama Human Capital Index* memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Ciulu. Pada indikator pendidikan, responden menilai bahwa pendidikan yang diperoleh mampu meningkatkan kemampuan berpikir, keterampilan, pemecahan masalah, dan kesiapan dalam menjalankan pekerjaan maupun aktivitas sehari-hari. Pendidikan yang baik akan membentuk sumber daya manusia yang lebih kompeten, profesional, dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Sementara itu, pada indikator kesehatan, responden menilai bahwa kondisi kesehatan, akses layanan kesehatan, dan perilaku hidup sehat mampu mendukung produktivitas dan kemampuan dalam bekerja. Individu yang memiliki kondisi kesehatan yang baik cenderung lebih produktif, memiliki semangat kerja yang tinggi, serta mampu memberikan pelayanan secara optimal. Oleh karena itu,

kesehatan menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Pengaruh *Human Capital Index* terhadap kualitas pelayanan terlihat pada tingginya nilai indikator kualitas pelayanan, terutama pada aspek empati, daya tanggap, dan keandalan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang memiliki pendidikan dan kesehatan yang baik cenderung lebih mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan kualitas sumber daya manusia yang baik, pelayanan kesehatan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Menurut Tjiptono (2020:181), kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Sumber daya manusia yang kompeten akan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, cepat, dan profesional. Pendapat tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Human Capital Index berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Selain itu, menurut Sedarmayanti (2021:27), kualitas sumber daya manusia yang baik dapat meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan organisasi. Pendidikan dan kesehatan merupakan unsur penting dalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam penelitian ini, tingginya nilai Human Capital Index menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia di Puskesmas Ciulu sudah cukup baik sehingga mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

Menurut Kasmir (2022:64), pelayanan yang berkualitas dipengaruhi oleh kompetensi, kemampuan komunikasi, dan kondisi fisik maupun mental petugas

pelayanan. Apabila sumber daya manusia memiliki kemampuan dan kondisi kesehatan yang baik, maka pelayanan yang diberikan akan lebih optimal. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa aspek pendidikan dan kesehatan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas.

Selanjutnya, menurut World Bank (2023:8), Human Capital Index menggambarkan kemampuan sumber daya manusia dalam mendukung produktivitas dan pembangunan melalui pendidikan dan kesehatan yang baik. Semakin tinggi kualitas human capital, maka semakin besar pula kemampuan individu dalam memberikan kontribusi terhadap organisasi maupun masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, tingginya nilai Human Capital Index menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia di Puskesmas Ciulu telah mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa *Human Capital Index* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Ciulu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas sumber daya manusia yang dilihat dari aspek pendidikan dan kesehatan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pendidikan, pelatihan, serta kesehatan sumber daya manusia perlu terus dilakukan agar kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas dapat semakin meningkat dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Nugroho (2022) mengenai pengaruh human capital terhadap kualitas pelayanan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama menunjukkan bahwa pendidikan dan kesehatan pegawai memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa tenaga kesehatan yang memiliki tingkat pendidikan, kompetensi, dan kondisi kesehatan yang baik cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan profesional. Temuan tersebut mendukung hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa Human Capital Index berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Ciulu.

Selanjutnya, penelitian Rahman (2023) mengenai pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan publik menemukan bahwa peningkatan kualitas pendidikan dan kompetensi pegawai berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa pegawai yang memiliki kemampuan pengetahuan dan keterampilan yang baik akan lebih mampu memahami kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Hidayat dan Firmansyah (2024) pada sektor kesehatan menemukan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas dan teknologi, tetapi juga ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang menjalankan pelayanan tersebut. Penelitian tersebut menyatakan bahwa tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi tinggi, kondisi kesehatan yang baik, dan kemampuan komunikasi yang efektif akan lebih mampu memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Lebih lanjut, penelitian Handayani dan Kusuma (2025) menemukan bahwa Human Capital Index memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan kontribusi pengaruh sebesar 56,8%. Besarnya kontribusi tersebut tidak jauh berbeda dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan kontribusi sebesar 59,0%.

Berdasarkan berbagai hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa temuan penelitian ini memperkuat teori dan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *Human Capital Index* merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pendidikan berperan dalam meningkatkan kompetensi, keterampilan, dan profesionalisme sumber daya manusia, sedangkan kesehatan berperan dalam menjaga produktivitas dan kemampuan kerja individu. Dengan demikian, semakin tinggi kualitas human capital yang dimiliki suatu organisasi, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat.