

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PRIMA UPT PUSKESMAS RAWAT JALAN ALABIO KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Desi Hartati¹, Reno Affrian², Arpandi³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

E-mail: desihartati232@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan masyarakat adalah hal yang penting untuk diperhatikan dalam memberikan pelayanan, untuk menilai apakah kualitas pelayanan yang di beri dengan yang di terima dapat memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya. Pada UPT Puskesmas Rawat Jalan Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara beberapa petugas pelayanan masih kurang disiplin terkait keberadaan sesuai jam pelayanan berakhir serta mulainya jam pelayanan, tidak tersedianya tenaga kerja psikoterapi, sarana prasarana seperti kursi tunggu luar, toilet yang belum memadai, pengadaan obat-obatan yang cukup lama. Mengkaji bagaimana pengaruh indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prima, mengetahui faktor yang mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prima di UPT Puskesmas Rawat Jalan Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara menjadi tujuan utama untuk penelitian ini. Metode kuantitatif deskriptif digunakan dalam di penelitian ini, dan strategi pengumpulan data yang diterapkan termasuk observasi, kuesioner, penelitian kepustakaan, dan dokumentasi. Asal data dikumpulkan melalui pengambilan sampel acak sederhana dari 99 individu. Setelah itu, data diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Selanjutnya, data dianalisis dengan uji validitas, reliabilitas, normalitas, dan analisis regresi linier sederhana. signifikansi, dan determinansi (uji R²). Berdasarkan perhitungan, ttable dengan taraf signifikansi 0,05 N = 99, yaitu 1,661, hasil thitung berjumlah 7,790 yang angkanya melebihi dari jumlah ttable, sehingga thitung lebih besar dari pada ttable. Ini membuktikan kalau variable indeks kepuasan masyarakat (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan kepada variabel pelayanan prima (Y), itu artinya Ha diterima dan Ho ditolak. Terlihat bahwa koefisien determinansi berjumlah 0,3844 maka terdapat pengaruh variable indeks kepuasan masyarakat (X) dengan variable pelayanan prima (Y) sebesar 38% sedangkan sisanya 62% dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam persamaan regresi atau variable yang belum dibahas. Sedangkan faktor yang mempengaruhinya yaitu kedisiplinan, waktu operasional pelayanan, fasilitas atau sarana prasarana yang memadai.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Prima, Puskesmas

ABSTRACT

Community satisfaction is an important thing to pay attention to when providing services, to assess whether the quality of the services given and those received can meet the expectations and needs of users. At the Alabio Outpatient Health Center UPT, Sungai Pandan District, Hulu Sungai Utara Regency, several service staff still lack discipline regarding their presence according to the end of service hours and the start of service hours, the unavailability of psychotherapy workers, infrastructure such as outside waiting chairs, inadequate toilets, and the procurement of medicines takes quite a long time. Examining how the community satisfaction index influences excellent service, knowing the factors that influence the community satisfaction index towards excellent service at the Alabio Outpatient Health Center UPT, Sungai Pandan District, North Hulu Sungai Regency is the main objective of this research. Descriptive quantitative methods were used in this research, and the data collection strategies applied included observation, questionnaires, library research, and documentation. The original data was collected through simple random sampling from 99 individuals. After that, the data was processed using the SPSS version 25 application. Next, the data was analyzed using validity, reliability, normality tests and simple linear regression analysis. significance, and determination (R² test). Based on calculations, ttable with a significance level of 0.05 N = 99, namely 1.661, the result of tcount is 7.790, which is more than the number of ttables, so tcount is bigger than ttable. This proves that the community satisfaction index variable (X) has a positive and significant influence on the excellent service variable (Y), which means that Ha is accepted and Ho is rejected. It can be seen that the

determinant coefficient is 0.3844, so there is an influence of the community satisfaction index variable (X) with the excellent service variable (Y) of 38%, while the remaining 62% is influenced by other variables that are not included in the regression equation or variables that have not been discussed. Meanwhile, the influencing factors are discipline, service operational time, adequate facilities or infrastructure.

Keyword: *Community Satisfaction Index, Excellent Service, Community Health Center*

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah kunci keberhasilan bisnis atau kegiatan jasa. Oleh karena itu, karena ini berkaitan dengan kepentingan umum dan tidak merugikan individu, lembaga publik, baik pemerintah maupun swasta, harus berusaha memberikan layanan publik yang baik. Pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberi layanan (melayani) baik itu dari kebutuhan perseorangan atau kelompok yang mempunyai kepentingan di organisasi berdasarkan dengan peraturan dasar dan prosedur yang ditetapkan. Namun, sering terjadi masalah dalam memberikan pelayanan kepada publik. Salah satunya pelayanan ini masih memiliki kelemahan dari segi kuantitas atau kualitas yang diberikan. Ini tidak semestinya terjadi, mengingat tujuan dalam memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, bukan mengutamakan atau mengorientasikan kepada keuntungan.

Kepuasan pelanggan atau masyarakat merupakan tingkat kesadaran dari perasaan seseorang atau kelompok sebagai wujud maupun hasil pelayanan yang diberikan seiring apa yang diharapkan sebelum dan sesudahnya. Masyarakat dapat merasakan kepuasan apabila mereka memperoleh layanan selaras dengan keluhan atau yang mereka butuhkan. Setiap penyelenggara layanan harus mengevaluasi atau menilai seberapa besar kepuasan masyarakat yang di dapatkan dari pelayanan yang diberikan guna untuk mengetahui umpan balik dan saran yang bisa diambil oleh penyelenggara untuk mengembangkan dan menerapkan metode atau langkah yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, keyakinan dari si penerima layanan atau konsumen akan meningkat jika mereka menerima layanan yang baik dan puas. Seiring dengan munculnya filosofi negara, partisipasi pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan publik meningkat. Pemerintah harus berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi apa yang di butuhkan masyarakat terhadap pelayanan, karena setiap warga selalu terlibat dengan birokrasi pemerintah, yang menyentuh ke berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Pelayanan publik di Indonesia terbagi ke berbagai macam pelayanan, salah satunya yaitu pelayanan kesehatan disediakan oleh pemerintah. Termuat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, pelayanan kesehatan meliputi berbagai kegiatan atau serangkaian tindakan yang dilakukan langsung kepada individu atau masyarakat untuk mempertahankan dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui upaya promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif. Karena paradigma baru pembangunan kesehatan mengutamakan pelayanan masyarakat, pelayanan kesehatan masyarakat juga harus ditingkatkan. Semakin banyak orang yang membutuhkan layanan kesehatan ini, lebih banyak tenaga medis yang terampil diperlukan. Memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat di seluruh Indonesia adalah salah satu layanan publik yang diberikan oleh pemerintah, untuk lebih meningkatkan layanan kesehatan dan menjadikannya lebih efektif dan efisien, maka dilakukan lah reformasi di bidang kesehatan dilakukan.

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 berisi tentang hak-hak setiap masyarakat terutama dalam hak menjamin setiap orang untuk mendapatkan

pelayanan kesehatan. untuk mempercepat mencapai derajat kesehatan ideal. Rumah sakit adalah salah satu dari beberapa lembaga kesehatan yang menangani masyarakat. Berbagai jenis layanan kesehatan disediakan oleh rumah sakit pemerintah untuk individu, termasuk perawatan menginap, perawatan rawat jalan, dan perawatan gawat darurat (UU RI No. 44, 2009). Strategi dan kebijakan pembangunan kesehatan telah dibuat oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas mengatur bahwa puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perorangan (UKP) pada tingkat pertama, dengan fokus pada upaya peningkatan kesadaran, pengetahuan kemampuan individu dalam meningkatkan kesehatan dan upaya pencegahan terhadap masalah kesehatan di wilayah kerjanya. Sesuai dengan tujuannya, puskesmas memiliki peran sebagai pusat pengembangan yang berfokus pada kesehatan serta pemberdayaan keluarga dan masyarakat. Sebagai lembaga penyedia layanan kesehatan dasar, puskesmas bertanggung jawab untuk melakukan, menyediakan, dan menyelenggarakan berbagai upaya untuk layanan berkualitas tinggi dalam mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional dan memastikan kesehatan bagi seluruh warga negara.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas ialah layanan dimana berfokus pada kepedulian serta berorientasi pada kebutuhan, harapan, dan nilai-nilai pasien. Pendekatan ini menjadi dasar dalam penyediaan layanan serta syarat penting untuk memastikan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan kesehatan.

Puskesmas Rawat Jalan Alabio berada di Jalan Istirahat Desa Sungai Pandan Tengah Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang juga merupakan salah satu lembaga kesehatan primer yang menyediakan berbagai jenis pelayanan kesehatan, seperti pelayanan layanan medis umum, poli lansia, layanan gizi, poli gigi, kesehatan ibu dan anak, poli tuberculosis, pelayanan konseling, kr kesehatan dan lain sebagainya. Puskesmas yang baik adalah puskesmas yang menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas, komprehensif, juga berkesinambungan. Hal ini meliputi layanan yang bersifat peningkatan kesadaran dalam menjaga kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan, serta pemulihan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Ketersediaan sarana dan prasarana yang membuat mereka nyaman begitupun dengan pelayanan yang diberikan dengan sepenuh hati kepada pasien tanpa harus pandang usia maupun jabatan. Tenaga medis yang bekerja sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) akan memberikan kontribusi yang penuh pada peningkatan mutu layanan kesehatan yang diterima oleh pasien.

Di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Rawat Jalan Alabio di Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara, peneliti mendapatkan sejumlah permasalahan dimana berkaitan dengan kepuasan masyarakat dan pelayanan prima, diantaranya: Beberapa petugas pelayanan kurang disiplin terkait jam pelayanan yang mana mereka pulang lebih awal sebelum jam layanan berakhir, waktu mulai pelayanan tidak tepat waktu layanan yakni pada jam 08:00 WITA, masih lamanya proses penyediaan alat periksa kesehatan seperti stik gula darah serta proses pengadaan obat-obatan yang cukup lama yang dapat menyebabkan barang tersebut kosong dalam waktu berbulan-bulan, tidak tersedianya tenaga kerja pada bagian psikoterapi, sarana pengaduan, saran, dan masukan yang tidak berfungsi yang menyebabkan para pasien tidak dapat memberikan tanggapan positif atau negative terhadap layanan yang diberikan, terdapat kursi tunggu luar yang belum memadai dan toilet wanita yang rusak. Tujuannya penelitian ini dilakukan merupakan untuk menentukan faktor apa saja yang dapat memengaruhi indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prima. Selain itu, penelitian ini juga menyelidiki bagaimana pengaruh indeks tersebut

terhadap kualitas pelayanan prima. di UPT Rawat Jalan Alabio, Kecamatan Sungai Tabukan, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian terdahulu Khaitami (2020). Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Dalam penelitian yang berjudul “Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kantor Camat Amuntai Selatan)”. Berdasarkan data penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat indeks kepuasan masyarakat sebesar 79,14 dan masuk kategori baik. Nilai tertinggi terdapat pada indikator ke 3 (tentang tingkat kejelasan mengenai persyaratan pelayanan) dengan nilai interval 3,308 dan nilai terendah terdapat pada indicator ke 17 (tentang tingkat kecepatan dalam penanganan pengaduan) dengan nilai interval 2,846. Dan Ahmad Shalihin (2022). Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Dalam penelitian yang berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat Pada UPT Puskesmas Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara”. Penelitian ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat yang diberikan oleh UPT Puskesmas Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah baik dengan nilai interval 3,15 dan nilai interval konversi 78,75. Menggunakan unsur yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 termasuk ke dalam beberapa hal, yaitu: persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, spesifikasi produk jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Tingkat kepuasan konsumen yang tinggi akan dihasilkan dari layanan yang berkualitas tinggi kalau penyedia layanan dapat menyelenggarakan layanan yang memenuhi keinginan konsumen. Dengan kata lain, untuk mencapai kepuasan masyarakat diperlukan keseimbangan antara kebutuhan dan harapan mereka. Selain itu, hasil pengukuran kepuasan masyarakat dapat dijadikan acuan dalam merumuskan kebijakan terhadap upaya peningkatan pelayanan yang diberikan kepada publik. Hasil ini juga dapat menunjukkan perkembangan kinerja unit pelayanan di seluruh pemerintahan.

METODE

Metode kuantitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini, lebih tepatnya, pendekatan yang menggambarkan, meneliti, menjelaskan, dan menarik kesimpulan dari fenomena yang diamati. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, penelitian kepustakaan, dan dokumentasi. Sumber data diperoleh melalui sampel acak sederhana dari 99 individu. Dengan menggunakan teori pengukuran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 menetapkan indeks kepuasan masyarakat yang termuat ke dalam beberapa hal, seperti: persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, spesifikasi produk jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta sarana dan prasarana.. Serta menggunakan teori menurut Rahmayanty dalam Hayat (2017:17-20), teori pelayanan prima mencakup: peraturan pelayanan, fasilitas-fasilitas lainnya, peran tim pengarah, mudah, murah, cepat, dan manfaat, dan membudayakan pelayanan yang baik. Menurut Sugiyono (2007:132) dalam H.M. Sidik Priadana dan Denok Sunarsi (2021:179), teknik penentuan skor di tahap penelitian ini, pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang gejala atau fenomena sosial diukur dengan skala likert. Validitas, reliabilitas, normalitas, signifikansi, analisis regresi linier sederhana, dan determinansi (R²) digunakan untuk menganalisis data.

PEMBAHASAN**A. Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Prima UPT Puskesmas Rawat Jalan Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara**

Sebuah pelayanan yang baik akan menghasilkan indeks kepuasan yang baik, baik itu dari kemudahan tahap pelayanan, persyaratan mendapatkan layanan, adanya perawat dan dokter di jam pelayanan dan lain sebagainya, bagaimana masyarakat menilai harapan dan kebutuhan mereka saat menerima layanan dari si pemberi layanan yang sesuai dengan elemen-elemen dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Dan pemberian pelayanan secara prima menurut Rahmayanty dalam Hayat (2017:17-20). Adapun tahapan uji yang dilakukan proses menentukan pengaruh indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prima UPT Puskesmas Rawat Jalan Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara diantaranya: uji validitas, reliabilitas, normalitas data, koefisien korelasi, analisis regresi linier sederhana, signifikansi (T), dan koefisien determinansi (R²).

1. Uji Validitas

Uji ini termuat dalam analisis data ditujukan untuk menilai kesahihan dan validitas dari item penelitian. Hasil bisa dikatakan valid atau benar jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, dan dapat dikatakan tidak valid jika nilai r hitung lebih kecil dari r tabel. Nilai r yang dihitung harus di perbandingkan besarnya dengan r tabel pada tingkat signifikansi 5%, yang bernilai 0,1975.

Nomor. item pernyataan	r tabel	r hitung	Keterangan
1.	0,197	0,623	Valid
2.	0,197	0,658	Valid
3.	0,197	0,584	Valid
4.	0,197	0,605	Valid
5.	0,197	0,411	Valid
6.	0,197	0,319	Valid
7.	0,197	0,400	Valid
8.	0,197	0,405	Valid
9.	0,197	0,533	Valid
10.	0,197	0,517	Valid
11.	0,197	0,466	Valid
12.	0,197	0,577	Valid
13.	0,197	0,622	Valid
14.	0,197	0,590	Valid
15.	0,197	0,530	Valid

16.	0,197	0,506	Valid
17.	0,197	0,664	Valid
18.	0,197	0,517	Valid

Nomor. item pernyataan	r tabel	r hitung	Keterangan
1.	0,197	0,539	Valid
2.	0,197	0,505	Valid
3.	0,197	0,530	Valid
4.	0,197	0,646	Valid
5.	0,197	0,579	Valid
6.	0,197	0,615	Valid
7.	0,197	0,507	Valid
8.	0,197	0,567	Valid
9.	0,197	0,595	Valid
10.	0,197	0,627	Valid

Hasil pengujian kevalidan dari kedua variabel memperlihatkan angka r hitung lebih besar daripada r tabel, yakni sebesar 0,197.

2. Uji Reliabilitas

pengujian ini dipergunakan di dalam perhitungan analisis data untuk menunjukkan apakah pernyataan maupun alat penelitian yang digunakan itu stabil dan konsisten. Jika tanggapan variabel terhadap pernyataan selalu konsisten, variabel dianggap handal atau reliabel berdasarkan kriteria nilai Cronbarch Alpha setidaknya lebih dari 0,6.

No.	Variabel	Cronbarch's Alpa	Keterangan
1.	Indeks Kepuasan Masyarakat	0,800	Reliable
2.	Pelayanan Prima	0,718	Reliable

Dari hasil pengujian diatas maka didapatkan bahwa angka *Cronbarch's Alpha* adalah 0,800 dan 0,718. Yang menyatakan bahwa variable X dan variable Y reliable atau handal.

3. Uji Normalitas Data

Pengujian ini dimuat dalam analisis data ditujukan guna melihat bagaimana data yang dipakai ini terdistribusi secara normal atau tidak, langkah pertama yang dikerjakan adalah menentukan nilai signifikansi ,nilai signifikansi di penelitian ini ialah 5% yakni 0,05.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.25388549
Most Extreme Differences	Absolute	.047
	Positive	.040
	Negative	-.047
Test Statistic		.047
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Rumusnya apabila terdapat nilai yang melebihi dari pada jumlah nilai signifikansi itu artinya data penelitian terdistribusi normal. Sedangkan jika terdapat nilai yang kurang dari jumlah nilai signifikansi itu artinya data tidak dapat terdistribusi dengan normal. Berdasarkan dari hasil perhitungan di atas di dapat nilai Asymp. Sig. (2-tailed) berjumlah 0,200 yang artinya angka yang dimaksud itu berada di atas 0,05. Jadi, disimpulkan data hasil perhitungan dalam uji ini terdistribusi normal.

4. Uji Koefisien Korelasi

Dalam uji ini, angka koefisien korelasi dari hasil perhitungan dilihat untuk menentukan kekuatan hubungan dua variable. Ini dilakukan dengan menggunakan interpretasi nilai R, di mana koefisien korelasi adalah representasi dari nilai R.

Correlations			
		INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	PELAYANAN PRIMA
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	Pearson Correlation	1	.620**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	99	99
PELAYANAN PRIMA	Pearson Correlation	.620**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	99	99
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Ditemukan bahwa ada nilai korelasi sebesar 0,620 antara variabel Indeks Kepuasan Masyarakat (X) dan variabel Pelayanan Prima (Y). Hasil perhitungan ini mengindikasikan kalau hubungan antara kedua variabel penelitian termasuk dalam kategori korelasi kuat dengan bentuk hubungan yang positif.

5. Uji Regresi Linier Sederhana

Pengaruh variabel independet (indeks kepuasan masyarakat) terhadap variabel dependent (pelayanan prima) dapat diprediksi dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	649.126	1	649.126	60.683	.000 ^b
	Residual	1037.602	97	10.697		
	Total	1686.727	98			
a. Dependent Variable: PELAYANAN PRIMA						
b. Predictors: (Constant), INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT						

Menurut hasil perhitungan di atas maka diketahui variable indeks kepuasan masyarakat (X) mempengaruhi variable pelayanan prima (Y), menurut nilai signifikansi dari nilai pada tabel Anova adalah 0,000, ini mengindikasikan bahwa jumlah tersebut lebih kecil atau kurang dari 0,05.

6. Uji Signifikasi (t)

Tujuan menggunakan uji ini dalam penelitian adalah ntuk menggambarkan pengaruh satu variabel independen secara keseluruhan pada variabel dependent.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	15.794	2.808		5.625	.000
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	.326	.042	.620	7.790	.000
a. Dependent Variable: PELAYANAN PRIMA					

Berawal dari perumusan hipotesis yang menyatakan antara Ho (tidak adanya terdapat pengaruh yang signifikan) dan Ha (terdapat adanya pengaruh yang signifikan), dilanjutkan penetapan kriteria dengan mencari nilai t table dengan cara banyaknya jumlah sampel dikurang 2, selanjutnya menemukan hasil t hitung menggunakan aplikasi SPSS baru kemudian pengambilan keputusan, dimana Ha di terima dan Ho di tolak jika jumlah thitung melebihi dari jumlah ttabel. Setelah dihitung menggunakan aplikasi SPSS maka didapatkan thitung sebesar 7,790 yang jumlahnya melebihi dari angka ttabel pada taraf signifikansi 0,05 dengan N = 99, yakni 1,661. Dengan demikian, jumlah thitung melebihi dari jumlah t tabel, artinya Ha diterima dan Ho ditolak.

7. Koefisien Determinan (R²)

Koefisien determinansi digunakan untuk menghitung jumlah variabel independent yang berkontribusi terhadap variabel dependent. Nilai koefisien determinansi memiliki rentang dalam kisaran 0 hingga 1.

Hasil Uji Koefisien Determinan (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.620 ^a	.385	.379	3.271
a. Predictors: (Constant), INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				

Dari hasil table tersebut terdapat sebanyak 38% pengaruh variable indeks kepuasan masyarakat (X) terhadap pelayanan prima (Y) menurut hasil uji koefisien determinansi sebesar 0,620. Sedangkan 62% nya lagi dipengaruhi oleh variable alternative yang tidak termasuk dalam persamaan regresi atau variabel yang belum dibahas.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Prima UPT Puskesmas Rawat Jalan Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan adalah indikator penting yang mencerminkan kualitas layanan kesehatan yang diberikan. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prima adalah:

1. Kedisiplinan, Petugas belum sepenuhnya mematuhi ketentuan jam operasional puskesmas dalam memberikan layanan kepada pasien. Kedisiplinan para pegawai disini sangat penting untuk memastikan pelayanan yang baik. Kedisiplinan disini berarti petugas harus datang tepat waktu atau lebih awal sebelum jam pelayanan bermula, mengikuti setiap aturan pelayanan yang ada dengan sungguh-sungguh, dan menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktu nya. Ketika petugas disiplin dalam memberikan pelayanan maka pelayanan akan menjadi lebih cepat dan efisien dan dapat meningkatkan harapan dan keyakinan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
2. Waktu operasional pelayanan, waktu operasional pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kurang memuaskan; misalnya, para petugas sudah pulang pukul 10:38 WIB, padahal jadwal operasional pelayanan seharusnya berakhir pukul 11:30 WIB.
3. Fasilitas atau sarana prasarana yang memadai, tersedianya fasilitas atau sarana prasarana akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, akan tetapi ketidakterediaan Fasilitas atau sarana prasarana yang memadai juga akan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan, seperti kursi tunggu luar yang kurang memadai, adanya keterlambatan dalam pengadaan obat-obatan dan alat-alat kesehatan. Oleh karena itu, upaya untuk memperbaiki dan melengkapi fasilitas harus menjadi prioritas, agar pelayanan yang diberikan sesuai harapan masyarakat dan meningkatkan daya tarik mereka untuk berkunjung kembali.

SIMPULAN

Setelah melaksanakan penelitian tentang “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Prima UPT Rawat Jalan Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara”, berdasarkan dari hasil penelitian tersebut, diambil kesimpulan yang menyatakan bahwa:

1. Indeks kepuasan masyarakat mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap pelayanan prima. Dari hasil pengujian regresi linier sederhana diperoleh nilai signifikansi berjumlah 0,000. Nilai ini memenuhi kriteria karena jumlah 0,000 lebih rendah dari 0,05. Karena itulah, dapat dinyatakan dimana variabel indeks kepuasan masyarakat (X) berpengaruh terhadap variabel pelayanan prima (Y). Selanjutnya, hasil uji signifikansi (t-test) menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Ini dapat ditunjukkan nilai t hitung yang jumlahnya 7,790, yang angkanya melebihi dari angka t tabel yang berjumlah 1,661 pada taraf signifikansi 5%. Karena syarat thitung harus \geq t tabel sudah terpenuhi, maka dapat dikatakan H_a diterima dan H_0 ditolak. Oleh sebab itu, bisa dipastikan bahwa indeks

kepuasan masyarakat (X) memiliki pengaruh yang signifikan dan bentuk hubungannya positif terhadap pelayanan prima (Y) di UPT Puskesmas Rawat Jalan Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Prima UPT Puskesmas Rawat Jalan Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam kategori korelasi kuat. Ini terbukti dari hasil penelitian menggunakan IBM SPSS Statistic 25, dari 99 responden dihasilkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,620 sehingga dapat dihasilkan koefisien determinansi (R^2), yaitu sebesar 0,385 atau 38,5% yang dibulatkan menjadi 38% yang bisa diuraikan bahwa indeks kepuasan masyarakat dapat dikategorikan berpengaruh kuat. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semakin baik indeks kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Rawat Jalan Alabio Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan demikian secara otomatis tingkat pelayanannya juga akan mengalami peningkatan. Demikian pula sebaliknya, semakin kurang kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Rawat Jalan Alabio Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara maka secara otomatis tingkat kualitas pelayanan juga akan menurun.
3. Sedangkan untuk faktor-faktor yang mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prima yakni kedisiplinan para petugas pelayanan, waktu operasional pelayanan, dan tersedianya fasilitas/sarana prasarana yang memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Syamsul.E. al (2016) *Buku Ajar Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan*. Banjarmasin: Pustaka Banua.
- Eryora, I. (2022) *Menjadi Pelayan Publik Terbaik*. Solok: Yayasan Pendidikan Cendekia Muslim.
- Hardiansyah (2022) *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat (2017) *Manajemen Pelayanan Publik*. Indonesia : PT RajaGrafindo Persabda.
- Kamaruddin, A. (2021) *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Khaitami (2020) *Tingkat Indeks Kepuasan masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kantor Camat Amuntai Selatan)*. STIA Amuntai.
- Priadana, M.S. dan S.D. (2021) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books.
- Shalihin, A. (2022) *Indeks Kepuasan Masyarakat Pada UPT Puskesmas Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.