

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
IBU DAN ANAK TERHADAP KEPUASAAN MASYARAKAT
PADA UPT PUSKESMAS KECAMATAN DANAU PANGGANG
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

Milna Wati¹, Jumaidi², Arpandi³
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
E-mail : milnawati2368@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang baik sangat penting untuk mempertahankan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik dapat memenuhi harapan masyarakat. Namun, di UPT Puskesmas Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara, kualitas pelayanan KIA belum optimal. Sarana dan prasarana yang digunakan masih kurang memadai, dan pelayanan terhadap masyarakat kurang ramah dan kurang cepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui angket, observasi, dan dokumentasi. Sampel penelitian sebanyak 92 pasien. Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS 25. Hasil analisis menunjukkan bahwa peningkatan 1 point dalam kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 0.093 terhadap kepuasan pasien. Korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien adalah 0.303. Variabel kualitas pelayanan menjelaskan 9.2% variasi dalam peningkatan dan penurunan kepuasan pasien. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, kepala Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan sarana dan prasarana yang memadai. Pegawai puskesmas juga diminta untuk meningkatkan kinerja mereka, tidak membeda-bedakan pasien, dan bersikap ramah untuk menghasilkan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan harapan.

Kata Kunci : Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kesehatan Ibu dan Anak

ABSTRACT

Good service quality is very important to maintain community satisfaction. Well-managed services can meet the expectations of the community. However, at UPT Puskesmas Danau Panggang District, North Hulu Sungai Regency, the quality of MCH services is not optimal. The facilities and infrastructure used are still inadequate, and services to the community are less friendly and less fast. This study aims to determine the effect of the quality of maternal and child health services on patient satisfaction. This study used descriptive quantitative methods. Data was collected through questionnaires, observations, and documentation. The study sample was 92 patients. Data analysis was performed using the SPSS 25 application. The results of the analysis showed that a 1-point increase in service quality had an effect of 0.093 on patient satisfaction. The correlation between quality of service and patient satisfaction is 0.303. The quality of care variable explained 9.2% of the variation in increased and decreased patient satisfaction. The results of the hypothesis test show that there is a significant influence between the quality of maternal and child health services with patient satisfaction. Therefore, the head of the Danau Panggang Health Center of North Hulu Sungai Regency is expected to improve the quality of service by providing adequate facilities and infrastructure. Puskesmas employees are also asked to improve their performance, not discriminate against patients, and be friendly to produce satisfactory service and in accordance with expectations.

Keywords: *Influence, Quality of Service, Maternal and Child Health*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah proses bantuan kepada orang lain yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk mencapai kepuasan dan keberhasilan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan barang, jasa, dan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kesehatan merupakan salah satu unsur kesejahteraan dan hak asasi manusia yang harus diwujudkan sesuai dengan Pancasila dan UUD 1945. Masyarakat Indonesia memiliki hak yang sama untuk memperoleh kesehatan yang layak. Kesehatan adalah aspek penting dalam menjalankan tugas, peranan, dan tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan hidup. Pelayanan dan kepuasan pelayanan di puskesmas memiliki hubungan yang penting. Pemerintah berupaya membangun pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau oleh semua lapisan masyarakat tanpa membedakan status sosial dan ekonomi. Pelayanan yang adil dan merata dapat menyebabkan kepuasan masyarakat, yang kini lebih kritis dalam menilai pelayanan kesehatan. Lembaga pelayanan kesehatan perlu memiliki sumber daya manusia yang dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Kualitas pelayanan yang baik dipengaruhi oleh kemampuan melayani kebutuhan dan harapan pasien. Masyarakat menganggap pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah saat ini tidak memenuhi harapan. Hal ini terlihat dari keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Keluhan tersebut dapat merusak citra pemerintah dan mengurangi kepercayaan antar masyarakat. Pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan meliputi seluruh kehidupan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Puskesmas adalah salah satu komponen dalam sistem kesehatan masyarakat. Puskesmas bertanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan dengan mutu yang baik dan biaya terjangkau. Puskesmas Danau Panggang merupakan puskesmas yang menyediakan pelayanan kesehatan rawat inap. Puskesmas ini memiliki beberapa ruangan pelayanan seperti ruang kepala puskesmas, ruang imunisasi, ruang KIA dan KB, ruang gizi, ruang farmasi, ruang pemeriksaan umum, ruang pemeriksaan gigi, dan ruang gudang obat.

Kualitas pelayanan yang baik sangat penting untuk mempertahankan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik dapat memenuhi harapan masyarakat. Puskesmas Danau Panggang memiliki syarat-syarat berobat seperti KTP, BPJS Kesehatan, dan kartu berobat. Pelayanan yang disediakan meliputi pendaftaran dan informasi, pelayanan kesehatan umum, pelayanan kesehatan gigi, pelayanan MTBS, pelayanan KIA dan KB, pelayanan gizi, pelayanan imunisasi, pelayanan laboratorium, pelayanan obat/farmasi, pelayanan konseling dan klinik sanitasi, dan pelayanan administrasi. Penelitian dilakukan untuk mengatasi permasalahan terkait pelayanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Danau Panggang. Masalah yang ditemukan meliputi ketidaklengkapan sarana prasarana dan kurangnya responsivitas dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di puskesmas tersebut.

Adapun hasil penelitian sebelumnya menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pondok Aren, Tangerang Selatan. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa peningkatan 1 poin dalam kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 0,757 terhadap kepuasan pasien. Variabel kualitas pelayanan menjelaskan 74,6% variasi peningkatan dan penurunan kepuasan pasien, sedangkan faktor lain menjelaskan 25,4%. Uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas

Pondok Aren. Probabilitas hasil penelitian adalah 0% dengan tarif $\alpha = 5\%$, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Febriyani, 2020).

Penelitian lain meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Pagat, Hulu Sungai Utara. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 84,4% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan faktor lain mempengaruhi 15,6%. Koefisien 0,919 menunjukkan hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, dengan nilai t-hitung sebesar 20,568 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Indikator tangibles (keberwujudan) menunjukkan faktor dominan, terutama dalam hal kearsipan dan kelengkapan alat-alat. Namun, pernyataan pelayanan tepat waktu menjadi faktor paling rendah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat (Aida, 2020).

Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang memuaskan kebutuhan pelanggan. Kualitas juga ditentukan oleh pengalaman pelanggan terhadap produk atau jasa. Paduan sifat-sifat produk menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan saat ini dan masa depan. Menurut Kotler (Firmansyah dan Haryanto, 2019) kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung kepada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Menurut Wijaya (Sulistiyowati, 2018), menjelaskan bahwa kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, hal ini berarti bahwa kualitas didasarkan pada pengalaman aktua; pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Menurut Tampubolon, pengertian kualitas adalah paduan sifat-sifat produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan langsung atau tak langsung, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat, masa kini dan masa depan. Menurut Garvin (Indrasari, 2019) kualitas adalah suatu kondisi dimana dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses dan tugas serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan/konsumen. Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah faktor penting dimana baik buruknya suatu instansi dapat diukur dengan baik atau buruknya dapat diukur dari kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Kualitas tidak hanya menekankan pada akhir, yaitu produk atau jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan dalam menghasilkan suatu produk atau jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan warga negara atas barang, jasa, dan layanan administratif. Pelayanan publik merupakan bidang perjuangan yang dikelola oleh pemerintah tanpa berorientasi pada keuntungan. Masyarakat membutuhkan pelayanan ini setiap hari. Pelayanan publik adalah kegiatan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat dan tidak terikat pada suatu produk fisik. Selain itu, pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik seperti perusahaan, lembaga independen, dan badan hukum lainnya. Pelayanan publik mencakup berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, lingkungan hidup, dan sektor strategis lainnya (Anonim, 2009).

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Bitner (Nurdin, 2019), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati). Setiap dimensi memiliki indikator yang spesifik.

Berdasarkan hal tersebut, pelayanan yang diberikan oleh UPT Puskesmas Kecamatan Danau Panggang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam beragam aspek.

Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor dari pemberi pelayanan, tetapi juga oleh faktor internal dan eksternal dalam masyarakat. Faktor internal meliputi sumber daya, pendidikan, pengetahuan, dan perilaku, sedangkan faktor eksternal meliputi budaya, situasi sosial ekonomi keluarga, dan situasi yang dihadapi. Beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik adalah kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, ketrampilan dan kemampuan, serta sarana pelayanan. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi kemampuan pegawai, pola manajemen perusahaan, pengembangan sumber daya manusia, keselarasan hubungan kerja, motivasi kerja pegawai, dan kebijakan pemberian insentif. Kesimpulannya, faktor-faktor tersebut memiliki peranan penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan. Kepuasan pelanggan terdiri dari kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan produk. Kepuasan terjadi ketika hasil kinerja memenuhi atau tidak memenuhi harapan pelanggan, dengan hasil yang tidak memenuhi harapan akan menyebabkan kecewa.

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang melibatkan pemerintah dan masyarakat. Pengelolaan puskesmas berada di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten dan Kota. Puskesmas memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama dengan memperhatikan mutu pelayanan kepada perorangan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas. Puskesmas juga merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat dan membantu peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan.

METODE

Penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan tipe penelitian kuantitatif Deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan Angket atau Kuesioner, Observasi dan Dokumentasi. Dengan sampel data yang diambil jumlah pasien pada tahun 2023 sebanyak 1.226 dengan menggunakan rumus sloven sehingga didapati sampel sebanyak 92 pasien. Setelah menyebar kuesioner dan data terkumpul selanjutnya melakukan uji validitas dan uji reabilitas pada aplikasi SPSS 25 dengan teknik analisis data yaitu uji asumsi klasik, uji normalitas, uji linearitas, hasil uji regresi sederhana dan uji t hipotesis.

PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Instrumen	Item Pernyataan	R hitung	R table	Keterangan
Tangibles (bukti fisik/langsung) X1	1	0,514	0,2050	Valid
	2	0,521	0,2050	Valid
Reliability (kehandalan) X2	3	0,469	0,2050	Valid
	4	0,511	0,2050	Valid
	5	0,661	0,2050	Valid
	6	0,714	0,2050	Valid
Responsiveness (ketanggapan) X3	7	0,738	0,2050	Valid
	8	0,747	0,2050	Valid
	9	0,834	0,2050	Valid
	10	0,584	0,2050	Valid
Assurance (Jaminan) X4	11	0,602	0,2050	Valid
	12	0,617	0,2050	Valid

	13	0,717	0,2050	Valid
	14	0,544	0,2050	Valid
Empathy (Perhatian) X5	15	0,669	0,2050	Valid
	16	0,746	0,2050	Valid
	17	0,580	0,2050	Valid
	18	0,717	0,2050	Valid

Hasil tabel diatas bahwa seluruh item pernyataan adalah valid. Kesimpulan ini dihasilkan dari perbandingan r hitung masing-masing item dengan r tabel yang menunjukkan adanya nilai lebih besar di hasil r hitung dari semua item. Terlihat tidak adanya r hitung yang lebih rendah dari nilai r tabel yaitu 0,2050 artinya r hitung \geq r tabel sehingga dapat dianggap semua item di variabel kualitas pelayanan adalah valid.

Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Instrumen	Item Pernyataan	R hitung	R table	Keterangan
Kesesuaian Harapan (Y1)	1	0,722	0,2050	Valid
Minat Berkunjung Kembali (Y2)	2	0,871	0,2050	Valid
	3	0,876	0,2050	Valid
Kesedian Merekomendasikan (Y3)	4	0,786	0,2050	Valid

Hasil tabel diatas bahwa seluruh item pernyataan adalah valid. Kesimpulan ini dihasilkan dari perbandingan r hitung masing-masing item dengan r tabel yang menunjukkan adanya nilai yang lebih besar di hasil r hitung dari semua item. Terlihat tidak adanya r hitung yang lebih rendah dari pada r tabel yaitu 0,2050 artinya r hitung \geq r tabel sehingga dapat dianggap semua item di variabel kepuasan masyarakat adalah valid.

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha yang di isyaratkan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,915	0,60	Relibel
Kepuasan Masyarakat	0,829	0,60	Relibel

Suatu Variabel akan dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpa $>$ 0,60. Pada hasil analisis diatas dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha dari variabel kualitas pelayanan (X) dan Variabel kepuasan masyarakat (Y). Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument dari kedua variabel adalah reliabel.

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan one sample Kolmogorov-Smirnov test pada penelitian ini. Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05, data berdistribusi normal. Jika kurang dari 0,05, data tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi Monte Carlo Sig. (2-Tailed) sebesar 0,112, yang lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,38848154
Most Extreme Differences	Absolute	0,123
	Positive	0,123
	Negative	-0,091



Test Statistic	0,123	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.002 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) Sig.	.112 ^d	
99% Confidence Interval	Lower Bound	0,104
	Upper Bound	0,121

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Hasil Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengevaluasi hubungan linear antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Uji ini dilakukan menggunakan teknik test for linearity dengan taraf signifikansi 0,05. Hasil uji menunjukkan bahwa terdapat hubungan linear yang signifikan antara kedua variabel tersebut, dengan nilai signifikansi sebesar $0,413 > 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Puskesmas pada Poli KIA Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

ANOVA Table

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat * Kualitas Pelayanan	Between Groups	226,295	30	7,543	1,333	0,170
	Linearity	52,337	1	52,337	9,249	0,003
	Deviation from Linearity	173,957	29	5,999	1,060	0,413
	Within Groups	345,183	61	5,659		
Total		571,478	91			

Analisis regresi digunakan untuk memprediksi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini adalah $Y=a+bX$. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, berarti variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, berarti variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y. Hal yang sama berlaku untuk nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Hasil analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan program aplikasi SPSS versi 25 menunjukkan koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sebesar 0,303, yang menandakan hubungan yang cukup kuat. Dari hasil uji regresi linier sederhana, diperoleh nilai konstanta (a) sebesar 6,628 dan koefisien regresi (b) sebesar 0,093. Dengan demikian, persamaan regresi dapat ditulis sebagai $Y = 6,628 + 0,093X$. Koefisien regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan masyarakat akan bertambah sebesar 0,303. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi dan nilai t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dalam analisis tersebut, nilai korelasi sebesar 0,303 menunjukkan korelasi yang cukup kuat antara kedua variabel penelitian.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.303 ^a	0,092	0,081	2,402

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,628	2,230		2,972	0,004
Kualitas Pelayanan	0,093	0,031	0,303	3,012	0,003

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Uji t digunakan untuk mengevaluasi pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada UPT Puskesmas. Nilai t hitung sebesar 3,012, yang lebih besar dari t table, menunjukkan penolakan hipotesis null (Ho) dan penerimaan hipotesis alternatif (Ha). Koefisien determinasi (R Square) menunjukkan bahwa hanya 9,2% variabel kepuasan masyarakat yang dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan 90,8% dipengaruhi oleh variabel lain. Dengan demikian, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah lemah.

Dari hasil analisis dan pembahasan dapat diperoleh rujukan sebagai berikut: Melalui uji regresi $Y = a + bX$; $Y = 6,628 + 0,093$ (Kualitas Pelayanan). Ini berarti bila Kualitas Pelayanan (X) ditingkatkan sebesar 1 point, maka akan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0.093. Uji korelasi Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,303 artinya bila Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka akan menghasilkan Kepuasan Pasien. Sedangkan melalui koefisien determinan didapat Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.303, sehingga variasi peningkatan dan penurunan Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 9,2 %, dan terlihat faktor-faktor lain di luar variabel sebesar 90,8 %. Berdasarkan uji hipotesis (uji t) didapat nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan sebesar 3,012 dan t table 1,661, dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga ada pengaruh kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak terhadap kepuasan masyarakat pada UPT Puskemas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Probabilitas hasil sebesar 0.003 atau 0% sedangkan tarif $\alpha = 5\%$ dengan demikian [$p = 0.003 < \alpha = 0.050$], sehingga dengan demikian Kualitas Pelayanan Signifikan terhadap Kepuasan Pasien. {FormattingCitation}

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara tahun 2023, ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun, pengaruh tersebut masih lemah karena hanya sebesar 9,2%. Variabel lain seperti status sosial, keadaan ekonomi, dan pekerjaan juga berperan dalam kepuasan masyarakat. Untuk kepala Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Diharapkan semakin meningkatkan kualitas pelayanan dalam kinerja pegawai dengan cara memberikan sarana dan prasarana agar tidak ada lagi masalah dalam pemberian pelayanan kepada pasien. Untuk pegawai puskesmas danau panggang kabupaten hulu sungai utara diharapkan lebih meningkatkan kinerjanya lagi dan tidak membeda-bedakan pasien serta keramahan kepada pasien agar menghasilkan pekerjaan yang baik, memuaskan dan sesuai dengan harapan instansi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aida, N. (2020) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada UPT Puskesmas pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
- Anonim (2009) *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Febriyani, H.D. (2020) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan*. Universitas Prof.Dr.Moestopo (Beragama) Jakarta.
- Firmansyah dan Haryanto, R. (2019) *Manajemen kualitas jasa peningkatan kepuasan & loyalitas pelanggan*. Pemekesan: Duta Media.
- Indrasari, M. (2019) *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Nurdin, I. (2019) *Kualitas Pelayanan Publik*. Edited by S.H. Lutfiah. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Sulistiyowati, W. (2018) *Buku ajar Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.