JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 0000 - 0000
Vol. 1, No. 2, 2024

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA UPTD PUSKESMAS BATUMANDI KABUPATEN BALANGAN

Syafitri[1], Sugianor[2], M.Arsyad[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email : fitria10082002@gmail.com

ABSTRAK

Penelitan ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan faktor apa saja yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada UPTD Puskesmas Batumandi.
Penelitian ini menggunakan 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 2.267, uji validasi dan uji reabilitas pada aplikasi SPSS 25.Hasil Penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi, dapat diliat dari hasil Uji t yaitu thitung sebesar 41,665 dibandingkan dengan ttabel (db=94) yaitu 1.661 dengan taraf signifikan 5%, jadi thitung lebih besar (>) dari ttabel maka Ha diterima dan Ho ditolak. Sedangkan pengaruh yang dihasilkan dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 94,9% terhadap Kualitas Pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi yang diliat dari hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2) dengan nilai sebesar 94,9% sedangkan sisanya 5,1% (100% - 90%) dipengaruhi oleh variable lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Penulis memberikan saran kepada pegawai untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat pada Puskesmas Batumandi dan Pelayanan di UPTD Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan disertai dukungan Sarana dan Prasarana yang baik dan memadai.

Kata kunci : Pengauh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

This research aims to determine the quality of service on community satisfaction and what factors influence community satisfaction at the Batumandi Community Health Center UPTD.This research uses the Quantitative Descriptive research type. Data collection techniques used were Questionnaires, Observation and Documentation. With data samples taken, the number of patients in 2023 was 2,267, validation tests and reliability tests were carried out on the SPSS 25 application. The results of this research are that there is a significant influence between the quality of service at the Batumandi Community Health Center UPTD, which can be seen from the results of the t test, namely tcount of 41.665 compared to with ttable (db=94) which is 1.661 with a significance level of 5%, so tcount is greater (>) than ttable then Ha is accepted and Ho is rejected. Meanwhile, the influence produced in this research is that Service Quality has an influence of 94.9% on Service Quality at the Batumandi Health Center UPTD as seen from the results of the Determination Coefficient Test (R^2 Test) with a value of 94.9% while the remaining 5.1% (100% - 90%) influenced by other variables not included in this research. The author provides suggestions to employees to further improve the quality of services to the community at the Batumandi Community Health Center and services at the UPTD Batumandi Community Health Center, Balangan Regency, accompanied by the support of good and adequate facilities and infrastructure.

Keywords*: Influence, Service Quality, Patient Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah salah satu unsur kesejahteraan dalam berkehidapan dan merupakan salah satu aspek hak asasi manusia yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana yang diamanatkan dalam Pancasila dan UUD 1945. Dalam pncasila sila kelima yang berbunyi “keadilan sosial bagi seluruh rakyat indonesia” dan UUD 1945 Pasal 27 ayat 2 yang

berbunyi "tiap-tiap warga Negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan," maka dapat dijelaskan bahwa masyarakat Indonesia mempunyai hak yang sama dalam memperoleh keadilan social baik itu dalam hal mendapatkan pekerjaan maupun penghidupan yang layak. Hak disini mengandung arti untuk memperoleh kebutuhan *materil* seperti kebutuhan akan sandang, pangan dan papan serta kebutuhan *immaterial* seperti kesehatan, kerohanian dan sebagainya. Oleh karenanya, kesehatan merupakan salah satu unsure kesejahteraan sebab kesehatan menjadi modal utama bagi masyarakat dalam melakukan suatu tugas, peranan dan tanggung jawab dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya.

Kepuasan diartikan sebagai ungkapan perasaan masyarakat yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk. Menurut Darius Beda Daton, S.H (2020) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu komponen dalam sistem kesehatan masyarakat, Puskesmas berfungsi memberikan pelayanan secara paripurna melalui upaya *kuratif, rehabilitatif, promotif* dan *preventif*. Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan mutu yang baik dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.Dalam rangka meningkatkan kunjungan Masyarakat ke Puskesmas maka Puskesmas harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu sehingga mampu memberikan kepuasan bagi Masyarakat (Permenkes No 75, 2014).

Puskesmas Batumandi merupakan Puskesmas yang terletak didesa Hamparaya Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan yang memiliki luas wilayah kerja 104 km² dengan jumlah desa binaan sebanyak 12 desa dan memiliki jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas Batumandi sebanyak 13.671 jiwa, dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 6.972 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 6.699 jiwa. Puskesmas Batumandi memiliki pelayanan kesehatan di antaranya pelayanan kesehatan umum, pelayanan kesehatan lansia, pelayanan kesehatan gigi, pelayanan kesehatan ibu dan anak, pelayanan kesehatan anak, pelayanan obat, laboratorium, konsultasi gizi, klinik sanitasi, dan pelayanan kesehatan peduli remaja.

Beberapa masalah pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Batumandi yaitu :

1. Masih kurang ramahnya petugas pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi kepada masyarakat selaku penerima pelayanan, penulis menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini, diantaranya berkaitan dengan keramahan petugas pelayanan.
2. Adanya sebagaian dari masyarakat yang masih belum mengetahui sistem pendaftaran online dikarenakan kurangnya sosialisasi sistem pendaftaran online yang ada di Puskesmas sehingga masyarakat bingung dan menunggu terlalu lama karena adanya sistem pendaftaran secara online yang nomor antriannya lebih terdahulu, serta pendaftaran online yang dibuka dari jam 4 sampai jam 9 malam dan link kadang *error* saat di akses sehingga membuat masyarakat kadang lupa akan adanya pendaftran *online* yang ada pada puskesmas batumandi.
3. Ruang tunggu masyarakat yang sebagian berada diluar ruangan sehingga mereka mengeluh kepanasan pada saat menunggu serta kurangnya media informasi yang tersedia di Puskesmas Batumandi membuat masyarakat kebingungan dalam mencari informasi baik itu untuk informasi ruangan atau ke tahap pelayanan yang dituju, dan juga lahan parkir yang masih seadanya.

Kualitas Pelayanan Parasuraman, Zeithmal1 dkk, dalam (Nurdin Ismail, 2019) meliputi :

1. *Tangible* (Bukti fisik atau bukti langsung)
   Dapat berupa pada fasilitas fisik, peralatan, personal dan bahan komunikasi.
2. *Reliability* (Kehandalan)
   Adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat (akurat) seta memiliki stander pelayanan yang jelas.
3. *Responsiveness* (Respon/Daya tangkap)
   Adalah keinginan para karyawan atau staf membantu semua pasien serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap dan tepat.
4. *Assurance* (Jaminan)
   Adalah karyawan atau staf yang memiliki kemampuan dalam memberikan kepercayaan dalam kepastian biaya.
5. *Empathy* (Perhatian)
   Adalah karyawan atau staf mempunyai hubungan yang intens dan saling menghargai serta menghormati antara pemberi pelayanan dengan public yang dilayani.

Ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan *survey* kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, terbagi dalam 9 unsur yang terdiri dari:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur. Yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
3. Waktu penyelesaian, merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, penanganan pengaduan dilakukan untuk menindak lanjuti suatu masalah yang diperoleh melalui saran maupun masukan dari pihak yang dilayani.
9. Sarana dan prasarana, sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

Puskesmas adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana peran masyarakat, dan pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 disebutkan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

METODE

Penelitian ini berlokasi pada UPTD Puskesmas Batumandi. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif adalah metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar berkala.Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian kuantatif deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif kuantatif karena peneliti menjabarkan hasil penelitian dalam angka-angka dan tidak menutup kemungkinan terdapat kalimat naratif berupa penjelasan secara kualitatif. dengan sampel data yang diambil jumlah pasien pada tahun 2023 sebanyak 2.267, uji validasi dan uji reabilitas pada aplikasi SPSS 25.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan *Tangible* (Bukti fisik/bukti langsung)

1. Penampilan petugas dalam memberikan pelayanan yang baik pada UPTD Puskesmas Batumandi

   Kesimpulan dari hasil angket dan observasi mayoritas responden menjawab setuju dengan melihat penampilan petugas dalam memberikan pelayanan, tetapi dari hasil observasi dinyatakan masih kurang dalam penampilan pegawai disaat menajalankan pelayanan.
2. Ruang pelayanan bersih dan nyaman pada UPTD Puskesmas Batumandi

   Kesimpulan dari hasil angket dan observasi mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator ruang pelayanan bersih dan nyaman pada UPTD Puskesmas Batumandi, tetapi kalau sesuai hasil observasi yang dilihat dilapangan bahwa ruang tunggu yang masih perlu di tindaklanjuti lagi sekiranya pasien yang berobat tidak mengeluh menunggu kepanasan.
3. Adanya alat tensi, timbangan dan alat ukur tinggi badan serta alat cek kesehatan lainnya yang lengkap di UPTD Puskesmas Batumandi

   Kesimpulan dari hasil angket dan observasi mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Adanya alat tensi, timbangan dan alat ukur tinggi badan serta alat cek kesehatan lainnya yang lengkap di UPTD Puskesmas Batumandi, tetapi sesuai hasil observasi dilapangan masih ada beberapa alat medis yang kurang dan perlu dilengkapi.
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan Pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi

   Kesimpulan dari hasil angket dan observasi mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Kedisiplinan petugas dalam memberikan Pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi**.** Tetapi dengan dilihat dari hasil observasi penulis bahwa masih ada pegawai yang datang terlambat atau tidak tepat waktu.

Realiability (Kehendak)

1. Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada UPTD Puskesmas Batumandi

   Kesimpulan dari hasil angket dan observasi mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada UPTD Puskesmas Batumandi sesuai dengan hasil observasi penulis saat melihat dilapangan.
2. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat dalam proses pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi

   Kesimpulan dari hasil angket dan observasi mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Kemampuan petugas dalam menggunakan alat dalam proses pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi sesuai dengan hasil observasi penulis.
3. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi

Kesimpulan dari hasil angket dan observasi mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator tentang Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi sesuai dengan hasil observasi penulis.

4. Petugas memiliki prosedur yang baik dalam melayani masyarakat pada UPTD Puskesmas Batumandi

   Kesimpulan dari hasil angket dan observasi mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator prosedur/tahapan alur pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi dan sesuai dengan hasil observasi dilapangan.

***Responsivenes* (Ketanggapan)**

1. Petugas memiliki respon yang baik dalam menerima kritik dan saran dari warga terkait pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi

   Kesimpulan dari hasil angket dan observasi mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Petugas memiliki respon yang baik dalam menerima kritik dan saran dari warga terkait pelayanan sesuai dengan hasil observasi dilapangan.

2. Petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat pada UPTD Puskesmas Batumandi

   Kesimpulan dari hasil angket dan observasi mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat.

3. Petugas memiliki kesediaan meminta maaf atas kesalahan yang terjadi dalam pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi

   Kesimpulan dari hasil angket dan observasi mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Petugas memiliki kesediaan meminta maaf atas kesalahan yang terjadi dalam pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi.

***Assurance* (Jaminan)**

1. Petugas bersikap jujur dan transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi

   Kesimpulan dari hasil angket dan observasi mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Petugas bersikap jujur dan transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi.

2. Petugas melaksanakan administrasi dan teknis secara akuntabel (yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai aturan yang berlaku) di UPTD Puskesmas Batumandi

   Kesimpulan dari hasil angket dan observasi mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Petugas melaksanakan administrasi dan teknis secara akuntabel (yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai aturan yang berlaku) di UPTD Puskesmas Batumandi.

3. Petugas mampu memberikan penjelasan tentang kewajaran biaya/tarif pada pasien di UPTD Puskesmas Batumandi

   Kesimpulan dari hasil angket dan observasi mayoritas responden menjawab setuju dibagian kuesioner/angket dengan indikator Petugas mampu memberikan penjelasan tentang kewajaran biaya/tarif pada pasien, tetapi dengan melihat hasil observasi dilapangan bahwa masih kurang detailnya penjelasan petugas pelayanan tentang kewajaran biaya/tarif sehingga pasien masih ada yang kurang mengerti dalam hal ini, seharusnya para petugas lebih bisa menjelaskan secara detail lagi tentang biaya/tarif ini, karna ini hal yang sensitif.

***Empathy* (Perhatian)**

1. Petugas Memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminasif/tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender maupun status pada masyarakat di UPTD Puskesmas Batumandi

Kesimpulan dari hasil angket dan observasi mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Petugas Memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminasif/tidak membedakan suku,ras,agama, golongan, gender maupun status pada masyarakat di UPTD Puskesmas Batumandi.

2. Petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi

Kesimpulan dari hasil angket dan observasi mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi.

c). Petugas memberikan pelayanan yang tulus serta bersikap ramah pada UPTD Puskesmas Batumandi

Kesimpulan dari hasil angket dan observasi mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Petugas memberikan pelayanan yang tulus serta bersikap ramah pada UPTD Puskesmas Batumandi.

Jawaban Responden Tentang Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)

Persyaratan

1. Persyaratan pelayanan yang diminta oleh Puskesmas Batumandi tidak berbelit-belit

Mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Persyaratan pelayanan yang diminta oleh Puskesmas Batumandi tidak berbelit-belit.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Prosedur pelayanan di UPTD Puskesmas Batumandi sangat mudah

Mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Persyaratan pelayanan yang diminta oleh Puskesmas Batumandi tidak berbelit-belit. Tetapi masih kurangnya informasi alur pelayanan diruang pelayanan UPTD Puskesmas Batumandi.

Waktu Penyelesaian

1. Memberikan informasi yang jelas mengenai waktu pengambilan berkas yang telah ditentukan

Mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Memberikan informasi yang jelas mengenai waktu pengambilan berkas yang telah ditentukan.

2. Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan

Mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan.

Biaya/Tarif

1. Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan adinistrasi dan teknis yang baik

Mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan adinistrasi dan teknis yang baik.

2. Biaya penyelesian pelayanan tertentu di UPTD Puskesmas Batumandi sesuai dengan target

Mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Biaya penyelesian pelayanan tertentu di UPTD Puskesmas Batumandi sesuai dengan target.

Spesifikasi Jenis Pelayanan

1. Memberikan informasi yang jelas mengenai jenis pelayanan yang disediakan

Mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Memberikan informasi yang jelas mengenai jenis pelayanan yang disediakan.

2. Hasil pelayanan UPTD Puskesmas Batumandi yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

Mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Hasil pelayanan UPTD Puskesmas Batumandi yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Kompetensi Pelaksanaan

1. Petugas pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi memiliki keahlian dan kecakapan dalam memberikan pelayanan yang telah ditetapkan

   Mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Petugas pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi memiliki keahlian dan kecakapan dalam memberikan pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Petugas menyelesaikan tugas dengan waktu yang efisien

   Mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Petugas menyelesaikan tugas dengan waktu yang efisien.

Perilaku Pelaksana

1. Petugas pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi bersikap baik dan sopan saat memberikan pelayanan

   Mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Petugas pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi bersikap baik dan sopan saat memberikan pelayanan.
2. Dalam proses pelayanan petugas bersikap saling menghormati dan menghargai

   Mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Tersedia tempat Saran/Pengaduan pada UPTD Puskesmas Batumandi tetapi kenyataannya yang penulis lihat dilapangan masih belum tersedianya kotak Saran/Pengaduan di UPTD Puskesmas Batumandi.
3. Tindakan petugas dalam menanggapi pengaduan pihak pelaksana pelayanan menindak lanjuti keluhan tersebut

   Mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Tindakan petugas dalam menanggapi pengaduan pihak pelaksana pelayanan menindak lanjuti keluhan pasien.

Sarana dan Prasarana

1. Fasilitasi yang sediakan di UPTD Puskesmas Batumandi membuat saya nyaman selama proses pelayanan

   Mayoritas responden menjawab setuju dengan indikator Fasilitasi yang sediakan di UPTD Puskesmas Batumandi membuat nyaman selama proses pelayanan.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di Puskemas Batumandi

1. Faktor Pendukung
   1) Unsur Sumber daya manusia memiliki kompetensi yang sesuai dan baik
   2) Pegawai tetap ramah dalam memberikan pelayanan
   3) Pegawai responsif terhadap pasien
   4) Pegawai tetap menjaga sopan santun dalam memberikan pelayanan
2. Faktor Penghambat
   1) Kurangnya sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan di Puskesmas
   2) Tempat parkir yang kurang memadai
   3) Kurangnya alur/petunjuk arah menuju ruangan-ruangan di Puskesmas
   4) Sosialisasi Sistem Pendaftaran Online yang tidak maksimal
   5) Tidak tersedia fasilitas internet.

SIMPULAN

Hasil Penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi, dapat diliat dari hasil Uji t yaitu t hitung sebesar 41,665 dibandingkan dengan ttabel (db=94) yaitu 1.661 dengan taraf signifikan 5%, jadi thitung lebih besar (>) dari t tabel maka Ha diterima dan Ho ditolak. Sedangkan pengaruh yang dihasilkan dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 94,9% terhadap Kualitas Pelayanan pada UPTD Puskesmas Batumandi yang diliat dari hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2) dengan nilai sebesar 94,9% sedangkan sisanya 5,1% (100% - 90%) dipengaruhi oleh variable lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta : Rineka Cipta

Departemen Kesehatan RI. 2008. *Rencana Strategi Departemen Kesehatan*. Jakarta : Depkes RI.

Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.

Ismail Nurdin, M. S. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (S. H. Lutfiah (Ed.)).* Media Sahabat Cendekia,Surabaya.

Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok