

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PUSKESMAS GUNTUNG KECAMATAN AMUNTAI UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Hidayatul Faizah¹, Ni Made Musiyani Anjasmari², Saidah Hasbiyah³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
Email: idaifaizah10@gmail.com

ABSTRAK

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat atau pasien merupakan topik penting dalam bidang pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien, sedangkan kualitas pelayanan yang buruk dapat menurunkan kepuasan pasien. Penelitian ini berlatarbelakang karena ada sarana dan prasarana yang masih kurang memadai, beberapa petugas yang masih tidak disiplin waktu dan pelayanan yang masih bisa lambat. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan tipe hubungan kausal, sampel berjumlah 95 responden, jenis sampling yaitu Accident Sampling. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, penelitian kepustakaan dan dokumentasi. Adapun untuk analisis data penelitian meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas), analisis regresi linear sederhana, uji parsial (uji t) dan uji koefisien determinasi (uji r^2) dengan menggunakan SPSS 27 for windows. Berdasarkan hasil penelitian, adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) dengan nilai t hitung $12.423 > t$ tabel 1.985 pada tingkat sig $0.000 < 0.05$. Nilai R Square sebesar 0,790 menunjukkan sebesar 62,4% pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Disarankan kepada Kepala UPT Puskesmas dan petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti kualitas sarana dan prasarana, meningkatkan perihal disiplin waktu serta jangan sungkan jika ingin mengajukan keluhan dan bertanya bagi pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Pengaruh

ABSTRACT

The influence of service quality on public or patient satisfaction is an important topic in the field of public services. Good service quality can increase patient satisfaction, while poor service quality can reduce patient satisfaction. The background of this research is that there are facilities and infrastructure that are still inadequate, some officers are still not disciplined in their time and service can still be slow. The method used in this research is quantitative with a causal relationship type, the sample consists of 95 respondents, the sampling type is Accident Sampling. Data collection techniques through questionnaires, observation, library research and documentation. As for research data analysis, it includes validity test, reliability test, classic assumption test (normality), simple linear regression analysis, partial test (t test) and coefficient of determination test (r^2 test) using SPSS 27 for windows. Based on the research results, there is an influence of the service quality variable (X) on the patient satisfaction variable (Y) with a calculated t value of $12.423 > t$ table 1.985 at a sig level of $0.000 < 0.05$. The R Square value of 0.790 shows 62.4% of the influence of variable.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, Influence

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi semakin penting di era globalisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tindakan suatu lembaga atau serangkaian tindakan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan dikenal sebagai pelayanan publik. (Hiplunuddin, 2017)

Dalam bidang pelayanan publik, dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat merupakan hal yang krusial. Kepuasan masyarakat dapat meningkat jika layanan berkualitas tinggi dan menurun jika layanan berkualitas rendah. Banyak faktor yang berkontribusi terhadap kualitas layanan, termasuk profesionalisme personel, ketersediaan fasilitas, kebersihan, komunikasi yang efisien, kemudahan akses, dan kecepatan layanan. Masing-masing elemen ini mempengaruhi cara masyarakat umum memandang kualitas layanan yang ditawarkan.

Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat sangat penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan dan citra lembaga atau organisasi yang memberikan pelayanan. Kepuasan masyarakat juga dapat memengaruhi loyalitas dan partisipasi mereka dalam menggunakan pelayanan tersebut. (Hayat, 2018)

Individu dengan masalah kesehatan kini dianggap sebagai anggota masyarakat yang penting. Masyarakat menuntut layanan kesehatan yang lebih berkualitas jika mereka menjalani kehidupan yang lebih baik dan memiliki pekerjaan yang lebih baik. Untuk meningkatkan kualitas hidup dan memuaskan pasien sebagai pengguna layanan kesehatan, penyedia layanan kesehatan harus meningkatkan kualitas layanan mereka, yang harus mencakup perawatan pencegahan selain perawatan penyakit. (Hermanto, akan datang)

Salah satu organisasi pemerintah yang misinya melayani masyarakat adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Guntung. Dengan luas wilayah kerja 18,89 km², UPT Puskesmas Guntung terletak di Desa Guntung, Kecamatan Amuntai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pelayanan kesehatan umum, lanjut usia, gigi, mulut, KIA, KB, MTBS, vaksinasi, penyuluhan, sanitasi dan gizi remaja, TB DOTS, laboratorium, farmasi, persalinan, dan KIR. pelayanan dari UPT Puskesmas Guntung.

Salah satu fasilitas kesehatan kelas satu yang paling dekat dengan masyarakat adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang mempunyai peranan penting dalam mempercepat kemajuan kesehatan masyarakat. Untuk memastikan bahwa pengunjung merasa nyaman dan senang dengan layanan yang mereka terima, Puskesmas harus memberikan layanan berkualitas tinggi dan memuaskan kepada masyarakat sesuai dengan norma yang berlaku. (Nurdin, 2018)

Berdasarkan observasi awal, ada beberapa hal yang terlihat di area pelayanan publik di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Guntung, Kecamatan Amuntai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Beberapa item tersebut adalah:

1. Sarana dan prasarana yang masih kurang seperti tidak menggunakan mikrofon saat pemanggilan pasien, mobil ambulan milik Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas tidak bisa digunakan atau rusak karena tidak diperbaiki. (Sumber: Data sarana dan prasarana UPT Puskesmas Guntung)
2. Kurangnya disiplin waktu, petugas tidak datang tepat waktu seperti ada pasien yang ingin membuat surat rujukan tetapi petugas yang bersangkutan belum datang. (Sumber: Pasien UPT Puskesmas Guntung)
3. Pelayanan yang masih bisa lambat, seperti ada pasien yang ingin membuat KIR menunggu sangat lama karena belum bertanda tangan, petugas yang bersangkutan keluar pada jam kerja yang tidak berhubungan dengan keperluan pekerjaan. (Sumber: Pasien UPT Puskesmas Guntung)

Seperti telah disebutkan sebelumnya, masih terdapat permasalahan pada kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas Guntung di Kecamatan Amuntai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Oleh karena itu penulis ingin melakukan kajian mengenai topik “PENGARUH

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PUSKESMAS GUNTUNG KECAMATAN AMUNTAI UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikan dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen (Kanedi dkk dalam Tunggul Prasudjo, 2023:7).

Kualitas dalam pelayanan menurut Gaspersz dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Mulyawan, dalam Tunggul Prasodjo, 2023:7). Dengan kata lain, kualitas juga dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan/cacat. Untuk itu, kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan (Mulyawan dalam Tunggul Prasodjo, 2023:7).

Pelayanan dikatakan berkualitas atau tidaknya didasarkan dari penilaian pelayanan yang diberikan dan dirasakan oleh penerima layanan yang merasakan pelayanan tersebut. Pelayanan yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik, begitu pula sebaliknya.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dkk (dalam Nurdin Ismail, 2019:57-59) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

1) *Tangibles* (Berwujud)

Tangibles (Berwujud) menurut zeithaml dkk (dalam Nurdin Ismail, 2019:58) meliputi fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.

2) *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat (akurat) serta memiliki standar pelayanan yang jelas.

3) *Responsiveness* (Daya tanggap)

Keinginan para karyawan atau staf membantu semua pasien serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap dan tepat.

4) *Assurance* (Jaminan)

Karyawan atau staf yang memiliki kemampuan dalam memberikan kepercayaan dalam kepastian biaya.

5) *Empathy* (Empati)

Karyawan atau staf mempunyai hubungan yang intens dan saling menghargai serta menghormati antara pemberi pelayanan dengan publik yang dilayani.

Prinsip merupakan suatu hal yang sangat penting karena bermanfaat untuk membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat agar sempurna sebuah kualitas pelayanan. Adapun prinsip-prinsip kualitas pelayanan menurut Wolkins (Scheuing dan Christopher dalam Muwafik Saleh, 2021:124-125):

1) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

2) Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3) Perencanaan Strategi

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

4) Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran- sasaran kualitas.

5) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun stakeholder lainnya

6) Total *Human Reward*

Reward dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Unsur-unsur kualitas pelayanan (Muwafik Saleh, 2021:125) antara lain:

- 1) Penampilan. Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti wajah harus menawan, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri, busana harus menarik.
- 2) Tepat waktu dan janji. Secara utuh dan primapetugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan dua hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.
- 3) Kesiediaan melayani. Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
- 4) Pengetahuan dan keahlian. Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang disyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas di bidangnya.
- 5) Kesopanan dan ramah tamah. Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois, dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.
- 6) Kejujuran dan kepercayaan. Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran; jujur dalam bentuk aturan; jujur dalam pembiayaan; dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini, petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercaya dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.
- 7) Kepastian hukum. Secara sadar, hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan memengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK, dan lain-lain. Bila ditemukan cacat hukum akan memengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.
- 8) Keterbukaan. Secara pasti, setiap urusan/kegiatan memperlakukan ijin. Dengan demikian, ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan memengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.
- 9) Efisien. Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektivitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat, serta hasil kualitas yang tinggi. Dengan demikian, efisiensi dan efektivitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.

- 10) Biaya. Pemantapan pengurusan dalam pelayanan memerlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan. Pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 11) Tidak rasial. Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran, dan politik, dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.
- 12) Kesederhanaan. Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi:

- 1) Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
- 2) Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- 3) Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 4) Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 5) Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- 6) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;
- 8) Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- 9) Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
- 11) Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
- 14) Evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Kepuasan adalah respon emosional yang ditunjukkan oleh konsumen setelah proses pembelian atau pelayanan yang di konsumsi berasal dari perbandingan antara kinerja aktual terhadap harapan serta evaluasi pengalaman mengonsumsi produk atau layanan (Ningsih & Segoro dalam Hermanto, 2019:21), dan merupakan evaluasi dimana yang dipilih yang sekurang-kurangnya atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan, Engel dalam (Tjiptono & Chandra dalam Hermanti, 2019:21).

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat atau pasien. Apabila masyarakat atau pasien tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Kepuasan pasien terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat atau pasien terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia

Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan MENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan publik selanjutnya.

Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Pasien

- 1) Untuk mengetahui dan mempelajari kepuasan pasien pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Guntung;
- 2) Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan pasien yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pasien dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- 3) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian pasien yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- 4) Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Guntung sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik;
- 5) Untuk mengetahui pelayanan aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Guntung;
- 6) Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 7) Sebagai sarana pengawasan bagi pasien terhadap kinerja pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Guntung;
- 8) Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Guntung sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Manfaat Survei Kepuasan Pasien

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- 2) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan pasien;
- 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat atau pasien secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 6) Bagi pasien dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Sasaran Survei Kepuasan Pasien

- 1) Mendorong partisipasi pasien sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- 4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat atau pasien terdapat 9 unsur, yaitu:

1) Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu Penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif

Biaya atau ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan prasarana

Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

METODE

Metode penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Studi kuantitatif melihat bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kebahagiaan masyarakat dengan menggunakan angka dan statistik. (Sugiyono, 2014)

Metode penelitian sebab-akibat digunakan dalam penelitian ini. Teknik kuantitatif kausal adalah cara melakukan penelitian yang menggunakan pengumpulan dan analisis data untuk mengetahui hubungan variabel independen dan dependen. Sebanyak 1.743 orang di UPT Puskesmas Guntung pada bulan Januari hingga Maret 2024 digunakan dalam penelitian. (Sugiyono, 2022).

Penelitian ini melibatkan pengambilan sampel secara acak dari seluruh populasi. Untuk penelitian ini, 95 orang dipilih secara acak, dan metode Slovin digunakan untuk mengevaluasi sampel. Penelitian ini mengumpulkan data dengan cara angket, observasi, studi literatur, dan pencatatan. (Sugiyono, 2017)

Penelitian tersebut menggunakan skala Likert untuk memberikan skor, yaitu cara untuk mengetahui bagaimana perasaan orang atau kelompok terhadap peristiwa sosial. Penulis analisis kuantitatif menggunakan pertanyaan dan skor berikut:

Sangat Setuju (SS): 5
Setuju (S): 4
Kurang Setuju (KS): 3
Tidak Setuju (TS): 2
Sangat Tidak Setuju (STS): 1

PEMBAHASAN

Mengetahui hubungan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Guntung di Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan. Pertanyaan inilah yang ingin dijawab oleh penelitian ini. Ilmu pengetahuan di Puskesmas Guntung, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kabupaten Amuntai Utara mengungkap hal tersebut. Para ilmuwan menganalisis dan menghitung data untuk tujuan verifikasi.

Apabila Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Guntung di Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara akan mengolah tanggapan tersebut dan memperoleh data sebagai berikut, maka hal tersebut harus dilakukan.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.790 ^a	.624	.620	.419

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil olah data SPSS 27

0 : Tidak ada korelasi antara dua variabel
 $\geq 0 - 0,25$: Korelasi sangat lemah
 $\geq 0,25 - 0,5$: Korelasi cukup kuat
 $\geq 0,5 - 0,75$: Korelasi kuat
 $\geq 0,75 - 0,99$: Korelasi sangat kuat

Koefisien korelasi yang diwakili dengan simbol R pada tabel di atas bernilai 0,790. Skor ini dapat diartikan menunjukkan bahwa variabel X (kualitas pelayanan) dan Y (kepuasan masyarakat) mempunyai “korelasi yang sangat kuat” terhadap penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Parsil (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	59.041	.745		79.217	.000
Kualitas Pelayanan	.150	.012	.790	12.423	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil olah data SPSS 27

Jika nilai prediksi t lebih besar dari t tabel, maka Ha dapat digunakan sebagai pengganti Ho. Pada taraf signifikansi 0,05, nilai t hitung sebesar 12,423 melebihi angka

t tabel sebesar 1,985. Ha diperbolehkan tetapi Ho tidak jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$. Untuk menguji dua faktor, tolak hipotesis nol (H_0) dan terima alternatifnya.

Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Koefisien Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.790 ^a	.624	.620	.419

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil olah data SPSS 27

Berdasarkan kenyataan korelasi sebesar 0,790 maka langkah selanjutnya adalah menggunakan koefisien determinan (R^2) untuk mengetahui berapa persentase pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Berikut hasilnya:

$$\begin{aligned} R^2 &= (0,790)^2 \times 100 \\ &= 0,624 \times 100 \\ &= 62,4\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil, X mempunyai pengaruh sebesar 62,4% terhadap Y. Sebaliknya variabel kepuasan masyarakat (Y) mempunyai hubungan sebesar 62,4% dengan sisa variabel (X) sebesar 37,6% dari unsur-unsur yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Asymp merupakan nilai signifikansi kolom Kolmogorov-Smirnov berdasarkan tabel uji asumsi klasik (normalitas). Penelitian yang dilaksanakan pada tahun 2024 ini diberi nama “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Guntung Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara”. Secara khusus Asymp Sig (2-tailed) $> 0,05$ yaitu sebesar 0,200. Hal ini menyebabkan tersebarnya data penelitian. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Guntung tahun 2024 didukung dengan nilai $t \text{ hitung}$ sebesar 12,423 lebih besar dari $t \text{ tabel}$ sebesar 1,985. Hal ini menunjukkan kepuasan masyarakat (Y) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (X). Berdasarkan analisis kami, 95 responden mempunyai nilai $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan penerimaan H_a dan penolakan H_0 . Hal ini terdapat hubungan yang cukup besar antara pelayanan UPT Puskesmas Guntung dengan kepuasan pelanggan. Nilai R sebesar 0,790 dan koefisien determinasi sebesar 62,4% diperoleh dari temuan pengolahan data analisis korelasi, menunjukkan adanya hubungan yang tinggi antara variabel kepuasan masyarakat (Y) dengan variabel kualitas pelayanan (X). Nilai variabel nyata atau bukti pelayanan yang sebenarnya diukur sebesar 62,4% dari koefisien determinasi. Variabel-variabel tersebut antara lain: waktu penyelesaian, biaya dan tarif, mekanisme sistem dan prosedur pelayanan, jaminan, kompetensi dan perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta prasarana dan sarana yang tersedia di lokasi pelayanan. Nilai variabel faktor subyektif mengenai harapan dan pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya menyumbang sisanya sebesar 37,6%. Pertimbangan situasional mencakup hal-hal seperti pemahaman masyarakat terhadap layanan dan keadaan di mana mereka menggunakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjasmari, N.M.M. (2022) ‘Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puskesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong’.
- Anjasmari, N.M.M. (2023) ‘KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.
- Anshari, M.R. (2023) ‘ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.
- Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah’, *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.
- Febriadi, H. (2022) ‘KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA’, *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.
- Hayat (2018) *Kebijakan Publik, Evaluasi, Reformasi dan Formulasi*. 1st edn. Malang: Intrans Publishing.
- Hidayatullah, G.M. (2024) ‘PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.
- Muhammad Hidayatullah, G. (2021) ‘Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) ‘Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.
- Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) ‘ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.
- Paulina, S. (2021) ‘KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19’, *Al’iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.
- Paulina, S. (2023) ‘PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.
- Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) ‘KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *INOVATIF*, 3(1).
- Setiawan, I. (2022) ‘ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI’, *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.
- Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) ‘PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.
- Urahmah, N. and Andri, A. (2023) ‘KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT



KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.