

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS KECAMATAN TEBING TINGGI KABUPATEN BALANGAN

Listi Yulida Rahmi¹, Arpandi², Reno Affrian³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
e-mail: Listiyulida77@gmail.com

ABSTRAK

Masih banyaknya pegawai yang kurang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung puskesmas, masih belum diterapkan sepenuhnya prosedur pelayanan 5S, Serta masih kurangnya empati terhadap pengunjung puskesmas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien pada Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Metode penelitian kuantitatif dilaksanakan untuk menjelaskan, menguji hubungan antar variabel, dengan menggunakan angket, dan dokumentasi pada Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Data yang terkumpul kemudian dianalisa menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Dari hasil penelitian Berdasarkan dengan ketentuan tingkat kesalahan $\alpha = 10\%$ atau $0,10$, $db = 82$ sehingga didapat $t_{tabel} = 1,292$. Ternyata $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} atau $1,292 > 52,759$. Jadi korelasi variabel X dengan Y atau kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan adalah signifikan. Terlihat bahwa koefisien determinasi (R^2) adalah $0,759 = 0,594$. Hal ini berarti, varian yang terjadi pada variabel kepuasan masyarakat 59% ditentukan oleh varian yang terjadi pada variabel kualitas pelayanan. Dilihat dari nilai hasil uji hipotesis menggunakan uji regresi linier sederhana dan uji t maka didapatkan hasil $Y = -0,194 + 0,999X$ yang berarti setiap satu kenaikan dari Kualitas Pelayanan maka berpengaruh sebesar 0,999 kepada Kepuasan Pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

There are still many employees who are not friendly and polite in providing services to visitors to the health center, the 5S service procedure has not been fully implemented, and there is still a lack of empathy for visitors to the health center. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on patient satisfaction at the Tebing Tinggi Health Center, Balangan Regency. Quantitative research methods were carried out to explain, test the relationship between variables, using questionnaires, and documentation at the Tebing Tinggi Health Center, Balangan Regency. The data collected were then analyzed using validity and reliability tests. From the results of the study Based on the provisions of the error rate $\alpha = 10\%$ or 0.10 , $db = 82$ so that $t_{table} = 1.292$ was obtained. It turns out that $t_{count} >$ from t_{table} or $1.292 > 52.759$. So the correlation of variables X with Y or service quality to public satisfaction at the Tebing Tinggi District Office, Balangan Regency is significant. It can be seen that the coefficient of determination (R^2) is $0.759 = 0.594$. This means that the variance that occurs in the variable of public satisfaction is 59% determined by the variance that occurs in the variable of service quality. Judging from the value of the results of the hypothesis test using a simple linear regression test and t-test, the results obtained are $Y = -0.194 + 0.999X$, which means that every one increase in Service Quality has an effect of 0.999 on Patient Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah Undang-Undang yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Pada saat ini pemerintah telah berusaha meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal dengan adanya penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan. Salah satu bentuk upaya pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah dengan meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dimana peran serta masyarakat juga dilibatkan yaitu melalui wadah yang disebut puskesmas.

Dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas disebutkan bahwa puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Puskesmas merupakan unit teknis yang bertanggungjawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan disatu atau sebagian wilayah kecamatan yang mempunyai fungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam rangka pencapaian keberhasilan fungsi puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan bidang kesehatan.

Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama adalah faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas diperlukan oleh masyarakat. Maksud kesesuaian yaitu adanya kesamaan dalam tujuan, puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan harapan. Sebaliknya, selama kualitas pelayanan kesehatan tidak memenuhi tingkat kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan rendah, mengakibatkan puskesmas akan ditinggalkan oleh masyarakat. Kedua adalah faktor adanya perubahan (transisi) demografi, epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang sangat kompleks dan beragam. Dengan demikian, kedudukan dan peran kualitas pelayanan puskesmas sangatlah penting untuk dilaksanakan.

Bentuk pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5S) kepada setiap pasien yang datang ke Puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat, sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi pelayanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien. Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Terkait dengan yang peneliti amati baik terhadap masyarakat pengguna layanan maupun pegawai Puskesmas, peneliti menemukan beberapa fenomena yang terjadi di Puskesmas Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan yaitu:

Kualitas Pelayanan

1. Masih banyaknya pegawai yang kurang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung puskesmas, masih belum diterapkan sepenuhnya prosedur pelayanan 5S. kurangnya empati terhadap pengunjung puskesmas.
2. Masih banyaknya kekurangan alat-alat pada setiap ruangan. Ruang MTBS yang masih kurang alat temperatur digital, saturasi digital, airtaemer. Ruang gigi yang masih kurang alat highspeed, lowspeed. Ruang laboratorium yang masih kurang rotator laboratorium, temperatur digital.
3. Kurang tanggapnya petugas pelayanan terhadap pengunjung yang memerlukan pelayanan cepat tanggap seolah-olah pasien disamakan dengan pasien biasa atau umum, seperti kecelakaan ataupun yang lainnya yang memerlukan pelayanan penanganan cepat tanggap.
4. Tidak adanya papan informasi pelayanan yang di pasang di puskesmas, baik jam pelayanan maupun prosedur pelayanan. Sehingga banyak pengunjung yang tidak mengetahui prosedur pelayanan di poli masing- masing.
5. Jam pelayanan yang sering dimulai terlambat dari jam yang sudah ditentukan mengakibatkan banyak tumpukan antrian pengunjung puskesmas tebing tinggi, yang seharusnya pelayanan dibuka pada pukul 09.00 pagi ternyata dibuka pukul 09.30

Kepuasan Pasien

1. Kurang puasnya pengunjung terhadap Kurang tanggap dan cepatnya pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga pengunjung menilai kinernya pegawai tidak sesuai dengan harapan mereka.
2. Banyaknya keluhan pasien terhadap pelayanan pegawai puskesmas yang kurang ramah dan sopan, kurang rapi berpakaian dalam melayani pasien.

Kualitas merupakan suatu bentuk layanan yang memberikan hasil, baik yang berupa kualitas layanan maupun kualitas jasa, dalam penyajiannya yang dilakukan oleh setiap perusahaan sangat beragam, tetapi tujuan pada dasarnya sama yakni dengan kepuasan pelanggan. Dengan kata lain kualitas yang diterima oleh setiap pelanggan dapat dirasakan, karena kualitas tersebut disajikan kepada pelanggan tergantung dari kualitas yang diterima oleh suatu perusahaan. Pada dasarnya kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalankan ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan, memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan skema harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Untuk memperjelas uraian tersebut, maka peneliti akan mengemukakan pengertian kualitas menurut pakar, sebagai berikut :

Definisi Kualitas

Menurut Fandy Tjiptono (2014 : 268) berpendapat bahwa “Pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.”

Menurut Supriyono dikutip oleh Tony Wijaya (2018:10) dalam bukunya yang berjudul Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano) ada dua jenis kualitas yaitu :

1. Kualitas Rancangan (*Quality of Design*)

Kualitas rancangan merupakan fungsi dari berbagai desain produk. Sebagai contoh, fungsi jam tangan adalah untuk memungkinkan seseorang mengetahui waktu. Jam tangan mungkin terbuat dari baja, harus diputar bagian tertentu setiap hari, menggunakan ikat arloji dari kulit atau logam, dan direkayasa dengan penyimpangan tidak lebih dari 2 detik per hari. Sedangkan jam

lainnya mungkin mempunyai tempat penyimpanan kotak berlapis emas, dioperasikan dengan menggunakan baterai dan direkayasa dengan penyimpangan tidak lebih dari satu menit perbulan. Sebagian besar orang setuju bahwa jam yang terbuat dari emas mempunyai kualitas yang tinggi diantara kedua jam tersebut. Kualitas rancangan yang lebih tinggi biasanya ditunjukkan oleh dua hal, yaitu tingginya pemanufakturan atau proses produksi dan tingginya harga jual. Konsumen mempersiapkan harga berkorelasi positif dengan kualitas produk.

2. Kualitas Kesesuaian (Quality of Conference)

Kualitas kesesuaian adalah ukuran mengenai bagaimana suatu produk memenuhi berbagai persyaratan atau spesifikasi. Jika produk memenuhi semua spesifikasi rancangan, produk tersebut cocok untuk digunakan. Sebagai contoh seorang pelanggan yang membeli jam tangan berlapis baja mengharapkan bahwa jam tangan tersebut berfungsi untuk jangka waktu yang panjang. Andaikan pada saat pertama kali konsumen memutar kunci jam tangannya tersebut terjadi kerusakan pada alat pemutar, atau jam tangannya secara konsisten menyimpang dua puluh menit setiap hari dari seharusnya.

Dari kedua kualitas jasa diatas, kualitas kesesuaian harus mendapat perhatian yang lebih besar karena berdampak langsung pada konsumen. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Rambat Lupiyoadi (2014:216) terdapat lima dimensi pokok kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan pegawai.
2. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
5. Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Dengan kualitas pelayanan yang baik maka perusahaan akan mendapatkan citra yang baik dari pelanggan, sehingga memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan, dalam hubungan tersebut perusahaan dapat lebih memahami apa yang menjadi kebutuhan dan diharapkan pelanggan.

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah faktor terpenting khususnya untuk perusahaan jasa. Arena bagi perusahaan jasa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan apa yang dia terima dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan faktor utama bagi perusahaan untuk memperhatikan bisnis dan memenangkan pesaing diantara perusahaan yang sejenis, meskipun tidak mudah untuk mewujudkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh, walaupun setiap perusahaan mengharapkan agar pelanggan tidak ada yang merasa tidak puas. Untuk

mencapai kepuasan pelanggan perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan yang optimal sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan yang terpuaskan akan menjadi pelanggan perusahaan dan akan memberikan dampak positif bagi kelangsungan perusahaan itu.

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013:181), kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima konsumen.

Dimensi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2009:138) terdapat dua dimensi yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu :

1) Kinerja

Kinerja adalah evaluasi konsumen yang berkenaan dengan indikator-indikator pelayanan yang diterima setelah menggunakan jasa.

2) Harapan

Harapan adalah perkiraan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya ketika mereka akan menggunakan jasa.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien. Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit.

Puskesmas

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah 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

Tempat penelitian akan dilaksanakan pada Puskesmas Tebing Tinggi Jl. Rambung Raya Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan Kode Pos 71667. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif atau hubungan (pengaruh) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tujuan atau pengaruh secara dua variabel atau lebih. Jenis penelitian kuantitatif menekankan analisisnya berupa angka-angka (numeric) yang diolah dengan metode statistik Sugiyono (2013: 7) Dengan metode ini, akan diperoleh hasil yang positif dan signifikan antara variabel yang diteliti yakni adakah pengaruh dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien pada Puskesmas Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

PEMBAHASAN

Untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tebing Tinggi. Dari analisis data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien.

1. Uji Validasi

Validitasi adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam pengujian instrumen pengumpulan data, validitasi biasa dibedakan menjadi

validitasi faktor dan validitasi item. Validitasi faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan factor lain ada kesamaan). Pengukuran validitasi factor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor), sedangkan pengukuran validitasi item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item.

Untuk menentukan apakah layak atau tidak suatu item yang digunakan maka dapat diuji signifikan, artinya dianggap valid apabila berkorelasi signifikan terhadap total atau jika melakukan penilaian langsung jika batas minimal korelasi (r_{hitung}) 0,180 berdasarkan uraian tersebut maka perlu dilakukan uji validitasi untuk setiap variabel dimana data diolah dengan bantuan aplikasi SPSS.

Tabel Hasil Uji Validitasi

Item	Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket-
X1	Kualitas Pelayanan (X)	0,180	0,275	Valid
X2		0,180	0,800	Valid
X3		0,180	0,673	Valid
X4		0,180	0,799	Valid
X5		0,180	0,711	Valid
X6		0,180	0,762	Valid
X7		0,180	0,724	Valid
X8		0,180	0,829	Valid
X9		0,180	0,658	Valid
X10		0,180	0,393	Valid
X11		0,180	0,222	Valid
X12		0,180	0,748	Valid
X13		0,180	0,747	Valid
Y1	Kepuasan Pasien (Y)	0,180	0,277	Valid
Y2		0,180	0,800	Valid
Y3		0,180	0,682	Valid
Y4		0,180	0,796	Valid
Y5		0,180	0,703	Valid
Y6		0,180	0,752	Valid
Y7		0,180	0,733	Valid
Y8		0,180	0,834	Valid
Y9		0,180	0,657	Valid
Y10		0,180	0,413	Valid
Y11		0,180	0,242	Valid
Y12		0,180	0,758	Valid
Y13		0,180	0,755	Valid
Y14		0,180	0,733	Valid

Sumber : data diolah SPSS25,

Berdasarkan data pada table di atas menunjukkan bahwa angka dari nilai r_{tabel} pada kedua variable dalam penelitian ini lebih besar dari nilai r_{hitung} yaitu 0,180. Hal ini berarti, bahwa seluruh pernyataan untuk kedua variabel adalah valid dan dapat disimpulkan bahwa instrument pernyataan koesioner menunjukkan kehandalan dalam mengukur variabel-variabel .

2. Uji Reliabilitas

Suatu item dikatakan reliable (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan yang ada dalam kuesioner tersebut adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk menentukan keandalan suatu pertanyaan digunakan program komputer SPSS25, hingga diperoleh nilai

Cronbach’s Alpha untuk tiap variable penelitian. Hasil uji dapat dikatakan reliable apabila Cronbach’s Alpha > 0,60. Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai r	Cronbach’s Alpha	Ket-
Kualitas Pelayanan (X)	0,60	0,875	Reliable
Kepuasan Pasien (Y)	0,60	0,892	Reliable

Sumber : data diolah SPSS25

Berdasarkan data pada table di atas menunjukkan bahwa angka dari nilai Cronbach’s Alpha pada kedua variable dalam penelitian ini menunjukkan besaran diatas nilai 0,60. Hal ini berarti, bahwa seluruh pernyataan untuk kedua variabel adalah reliable dan dapat disimpulkan bahwa instrument pernyataan koesioner menunjukkan kehandalan dalam mengukur variabel-variabel dan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dalam model penelitian.

3. Uji Hipotesis

a. Analisa Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dimaksud untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien pada Puskesmas Tebing Tinggi. Analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25. Hasil analisis dengan bantuan program SPSS versi 25 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel Koefisien Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.769 ^a	.972	.972	1.05024

Sumber : data diolah SPSS25

Pada table 4.40 diatas menampilkan R yang merupakan symbol dari koefisien korelasi. Nilai korelasinya adalah 0,769. Nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa hubungan kedua variable penelitian ada di kategori Korelasi Kuat.

Tabel Model Persamaan Regresi

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3070.198	1	3070.198	2783.476	.000 ^b
	Residual	88.241	80	1.103		
	Total	3158.439	81			

Sumber : data diolah SPSS25

Tabel diatas menjelaskan apakah ada pengaruh yang nyata (signifikan) dari variable Kualitas Pelayanan (X) terhadap variable Kepuasan Pasien (Y). dari output tersebut terlihat bahwa nilai Sig. < 0,10, yaitu 0,00 < 0,10 yang berarti model persamaan regresi berdasarkan pada penelitian adalah signifikan, artinya model regresi linier memenuhi kategori linieritas.

Tabel Koefisien Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.194	.888		.218	.828
	X	.999	.019	.986	52.759	.000

Sumber : data diolah SPSS25

Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana diatas memperlihatkan koefisien konstanta adalah sebesar 0,194 dan variable bebas (X) adalah sebesar 0,999. Rumus regresi linier sederhana yaitu :

$$Y = a + bx$$

Dimana

X = Kualitas Pelayanan Y = Kepuasan Pasien

a = Bilangan Konstanta

Sehingga diperoleh persamaan regresi $Y = 0,194 + 0,999 X$ Berdasarkan persamaan diatas diketahui nilai konstanta adalah

(0,194). Secara sistematis nilai konstanta ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan 0, maka Kepuasan pasien memiliki nilai 0,194

Selanjutnya nilai 0,999 yang terdapat pada koefisien regresi variable bebas (X) Kualitas Pelayanan menggambarkan bahwa setiap kenaikan satu satuan variable Kualitas Pelayanan (X) akan menyebabkan kenaikan Kepuasan Psiena (Y) sebesar 0,999.

Tabel Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.769 ^a	.972	.972	1.05024

Sumber : data diolah SPSS25

Dari analisis diketahui bahwa responden sebanyak 82 dihasilkan nilai korelasi sebesar 0,769. Untuk melakukan interpretasi kekuatan hubungan dua variabel dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi hasil perhitungan dengan menggunakan interpretasi nilai R sebagai berikut:

- 0 : Tidak ada korelasi antara dua variabel
- > 0 - 0,25 : Korelasi sangat lemah
- > 0,25 – 0,5 : Korelasi cukup kuat
- > **0,5 – 0,75** : **Korelasi kuat**
- > 0,75 – 0,99 : Korelasi sangat kuat
- 1 : Korelasi sempurna

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel Kepuasan Pasien(Y) mempunyai hubungan yang sangat kuat karena mempunyai korelasi sebesar 0,986.

b. Uji t

Tabel Uji Hipotesi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.194	.888		.218	.828
	X	.999	.019	.986	52.759	.000

Sumber : data diolah SPSS25

1) Perumusan Hipotesis

Ho : Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Ha : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayan terhadap kepuasan masyarakat.

2) Penetapan Kriteria

Besarnya nilai t_{tabel} untuk taraf signifikan 10% $db=82$ ($db = N-2$ untuk $N = 80$) yaitu 1,292.

3) Hasil t_{hitung}

Hasil t_{hitung} diperoleh menggunakan SPSS25 yaitu sebesar 52,759.

4) Pengambilan Keputusan

Jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Dari hasil perhitungan t_{hitung} sebesar 52,759 lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} ($db=86$) yaitu 1,291 dengan taraf signifikan 0,1%, jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Dengan kata lain menolak hipotesis null (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a) untuk pengujian dua variabel.

4. Koefisien Diterminan (R^2)

Tabel Koefisien Diterminan Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.769 ^a	.972	.972	1.05024

Sumber : data diolah SPSS25

Setelah korelasi diketahui sebesar 0,986 maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan koefisien determinan (R^2) yang dinyatakan dalam persentase. Hasilnya sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 r^2 &= (0,769)^2 \times 100\% \\
 &= 0,591 \times 100\% \\
 &= 59\%
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diatas maka didapat kesimpulan bahwa ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 59%.

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan di atas diperoleh hasil bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Tebing Tinggi.

Hasil perhitungan Uji t yaitu t_{hitung} sebesar 52,759 dan t_{tabel} ($db=86$) yaitu 1,292 dengan taraf signifikan 0,1%, jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis null (H_0) ditolak dan hipotesis alternative (H_a) diterima. Dengan kata lain menerima adanya hubungan antara kualitas dan kepuasan serta menolak tidak adanya hubungan antara kualitas dan kepuasan. Selain itu dari

analisis korelasi dihasilkan nilai R sebesar 0,769.

Dengan koefisien determinasi sebesar 59% yang mana hasil ini diperoleh dari hasil kuesioner dari para responden yang selanjutnya dari diolah datanya di aplikasi SPSS Versi 25. Artinya juga adanya pengaruh sangat kuat antar Variabel (X) Kualitas Pelayanan dan Variabel (Y) Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tebing Tinggi.

SIMPULAN

Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis menggunakan uji regresi linier sederhana dan uji t. Hasil perhitungan koefisien regresi linier sederhana menghasilkan nilai $Y=0,194 + 0,999$, yang berarti jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan satu satuan maka kepuasan pasien juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,999 atau 99%. Selain itu, hasil dari perhitungan uji t yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a atau hipotesis Alternatif berbunyi “ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Balangan dikategorikan kuat. Hal ini terbukti dari hasil perhitungan dengan bantuan SPSS25 yang menunjukkan bahwa dari 82 responden dihasilkan nilai korelasi (R) sebesar 0,769 atau 59%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Balangan adalah sebesar 59% atau dikategorikan kuat.

Maka saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut : Kepala Puskesmas Tebing Tinggi agar dapat memberikan arahan lagi kepada para pegawai agar selalu meningkatkan lagi Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Tebing Tinggi, dalam hal kedisiplinan, kontrol pegawai, tegas dalam memberikan arahan maupun menegur pegawai yang melakukan kekeliruan, serta terus berusaha meningkatkan hal-hal penunjang peningkatan kualitas pelayanan. Serta kepada Para pegawai Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Balangan mampu melihat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien selain dari kualitas pelayanan walaupun kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

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’, *Administratus*, 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.
- 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.
- Anonim. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Anonim. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014
- Anonim. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas
- Anonim. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid satu. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sangadji, Etta Mamang; Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta



Wijaya, Tony. 2013. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano, Edisi Kedua*. Jakarta: Indeks.