

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA POLI UMUM DI PUSKESMAS PASAR SABTU****Rizaldy¹, Arif Budiman², Sugianor³**

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: csrizar009@gmail.com**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan juga penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Namun demikian, beberapa fenomena permasalahan yang masih terlihat di Puskesmas Pasar Sabtu, antara lain: Misalnya, fasilitas pendukung masih terbatas, beberapa karyawan pulang setelah liburan dan kembali pada pukul 08.30, dan manajemen masih relatif lambat. Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi dampak kinerja layanan dan hubungan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Pasar Sabtu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melibatkan sampel berjumlah 67 orang. Angket, observasi, dan dokumentasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Setelah pengumpulan data, berbagai pengujian dilakukan dengan memanfaatkan program IBM SPSS Statistics 25 guna menunjukkan apakah dan seberapa besar kualitas layanan berdampak pada kepuasan pasien. Ditemukan hubungan yang kuat dan berdampak pada standar pelayanan yang baik terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik umum Puskesmas Pasar Ming berdasarkan hasil penelitian melalui hasil uji t. Artinya, t hitung 9,127 lebih besar dari 1,9714 pada t tabel (df=65) dan nilai signifikansi 0,000 kurang dari 0,05 dengan taraf signifikansi 5%. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dinyatakan dengan nilai R-squared (R²) sebesar 0,562 atau 56,2% (dibulatkan ke 56%).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.**ABSTRACT**

Service quality is also important in increasing service user satisfaction. However, some of the problem phenomena that are still seen at the Pasar Saturday Health Center include: For example, support facilities are still limited, some employees go home after vacation and return at 08.30, and management is still relatively slow. The purpose of this study is to evaluate the impact of service performance and the relationship with patient satisfaction at the Pasar Saturday Health Center General Polyclinic. This study uses a quantitative method involving a sample of 67 people. Questionnaires, observations, and documentation are used as data collection techniques. After data collection, various tests were carried out using the IBM SPSS Statistics 25 program to show whether and how much service quality had an impact on patient satisfaction. A positive and significant influence was found between service quality and patient satisfaction at the It was found that there was a strong relationship and had an impact on good service standards on the level of patient satisfaction at the general polyclinic of the Pasar Ming Health Center based on the results of the research through the results of the t-test. That is, t count 9.127 is greater than 1.9714 in t table (df=65) and the significance of 0.000 is less than 0.05 with a significance level of 5%. The magnitude of the influence of service quality on patient satisfaction was expressed with an R-squared (R²) value of 0.562 or 56.2% (rounded to 56%).

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

Lembaga kesehatan puskesmas memfokuskan pada usaha promosi dan pencegahan serta menjalankan program kesehatan masyarakat serta pelayanan kesehatan individu di tingkat pertama, dengan tujuan mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal di wilayah operasionalnya. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 75 Tahun 2014, pada Pasal 1 dinyatakan bahwa “Puskesmas merupakan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatan kesehatan masyarakat (UKM) dan kegiatan kesehatan perorangan (UKP) secara prioritas dinyatakan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan”. Dalam uoaya mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal

di tempat kerja, dilakukan langkah-langkah promotif dan preventif.

Penyelenggaraan pembangunan kesehatan melalui puskesmas meliputi kesadaran, motivasi, dan kemampuan untuk melakukan perilaku promosi kesehatan dan gaya hidup sehat, akses ke layanan kesehatan yang berkualitas, tinggal di lingkungan yang bersih, serta mengembangkan kesehatan secara optimal. Tujuannya adalah untuk menciptakan masyarakat dengan tingkat pemahaman yang tinggi. Tentang kesehatan. individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat umum. Untuk memberikan layanan kesehatan yang berkualitas, salah satu aspek penting dari kualitas layanan kesehatan adalah aksesibilitas layanan, seperti yang ditunjukkan oleh waktu tunggu pasien. Pasien akan menganggap pelayanan medis buruk jika penyakitnya tidak bisa disembuhkan, antreannya panjang, dan petugas medisnya tidak ramah padahal ahlinya.

Puskesmas Pasar Sabtu merupakan pelayanan kesehatan masyarakat yang terletak di Kecamatan Sungai Tabukan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan komitmen terhadap fasilitas pelayanan kesehatan dan medis masyarakat untuk perawatan personal kelas dunia yang ditawarkannya. Dalam mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal, puskesmas memprioritaskan upaya promosi dan pencegahan. Inisiatif kesehatan ini berfokus pada pemberian pelayanan kepada seluruh masyarakat untuk mencapai kesehatan terbaik dengan memperhatikan kualitas pelayanan bagi setiap individu. Puskesmas dipimpin oleh Kepala Puskesmas yang merupakan kepala dinas kesehatan kabupaten/kota. Tipe Puskesmas Pasar Sabtu di Kecamatan Sungai Tabukan adalah Tipe B yang artinya non perawatan.

Penelitian ini mengambil referensi dari penelitian-penelitian sebelumnya., diantaranya : (1) Herlina Dwi Febriyani, 2020. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan”. Hasil penelitian ini mengungkapkan melalui berbagai tes terdapat dampak yang berarti antara “Kualitas Pelayanan serta Kepuasan Pasien” memiliki kontribusi “Kualitas Pelayanan” terhadap “Kepuasan Pasien” mencapai 74,6%. (2) Muhammad Bakri, 2021. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Poli Umum dan Poli KIA)”. Hasil dari penelitian ini mengindikasikan bahwa variabel X mempengaruhi variabel Y, dan untuk tingkat pengaruhnya tersebut yaitu sebesar 22% dan sisianya 78% ditentukan oleh faktor lain.

Menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016:143) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”.

Menurut Kasmir (2017:47) kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (Mulyawan, 2016: 63-64) untuk mengukur kualitas pelayanan dilihat dari 5 dimensi yakni:

1. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya

pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi. Tentunya semakin baik bekerjanya alat-alat tersebut dalam persepsi pengguna layanan maka akan mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan.

2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan Perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.
3. Ketanggapan (*resvonsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan Konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pasien dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.
4. Jaminan (*assurance*), atau dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtesy*). Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.
5. Perhatian (*empahty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

Secara umum kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pasien terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien menjadi salah satu cara pendekatan yang cukup efektif dalam upaya menjaga mutu pelayanan di rumah sakit. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula pelayanan dan kualitas makanan yang diberikan. (Silviyana et al. 2020).

Menurut (Yacobalis dalam Murniaty, 2018) kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, walaupun subjektif tetap ada dasar objektif, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu, dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan objektif yang ada, tidak semata-mata menilai buruk kalau tidak ada pengalaman yang menjengkelkan, tidak semata-mata mengatakan baik bila memang tidak ada suasana yang menyenangkan yang dialami.

Pasien dikatakan puas jika pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan harapan pasien atau melampaui harapan yang pasien inginkan dan jika pelayanan yang diterima oleh pasien tidak sesuai harapan maka, sebaliknya pasien tidak akan merasa puas (Ehsan dalam Fitia 2017).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari pada yang diharapkannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai harapannya.

Kepuasan pasien merupakan komponen utama atau penting. Jika pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, dia tidak akan mencari layanan itu atau menerimanya, walaupun layanan tersebut tersedia, mudah di dapat dan mudah di jangkau.

Indikator kepuasan menurut (Tjiptono, dalam Siska, 2019) atribut pembentukan kepuasan terdiri dari:

- 1) Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan meliputi:
 - a) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - b) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
- 2) Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
 - a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan
 - b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk
 - c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
- 3) Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:
 - a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan
 - b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
 - c) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya, maka wilayah kerja dari puskesmas meliputi satu kecamatan atau sebagian.

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. Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan dan dituangkan dalam suatu sistem (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2014).

Puskesmas berdasarkan kemampuan penyelenggaraan dikategorikan menjadi:

1. Puskesmas non rawat inap.
2. Puskesmas rawat inap.

Poli umum merupakan salah satu dari sekian banyak pelayanan di Puskesmas. Seperti kita tahu, Puskesmas memiliki berbagai layanan seperti pemeriksaan kesehatan, pengobatan dan penyuluhan. Selain itu, Puskesmas juga berfungsi meningkatkan pengetahuan masyarakat dalam bidang kesehatan.

1. Poli umum secara garis besar memberikan pelayanan kepada pasien, seperti:
2. Pemeriksaan fisik
3. Penatalaksanaan tindakan perawatan
4. Diagnosis penyakit
5. Pengobatan
6. Penyuluhan kepada pasien
7. Meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam bidang kesehatan
8. Memberikan rujukan
9. Pengelolaan administrasi

METODE

Penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan yang sistematis dan terencana, dimulai dari tahap perancangan hingga pengumpulan data menggunakan pendekatan jenis kualitatif. Menurut Sugiyono (2011: 8), “Metode kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Penelitian dilakukan di Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan. Subjek yang digunakan sebagai sampel yang menjadi fokus dalam studi ini adalah 67 orang yang terdiri dari staf dan anggota masyarakat dan sedang mendapatkan perawatan di Puskesmas Pasar Sabtu.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teori dari Zeitham dkk (2018:63) yaitu “Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) untuk variabel X (Kualitas Pelayanan)” dan teori Fandy Tjiptono dalam Siska (2019:23) yaitu “Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali, dan Kesiediaan Merekomendasikan” untuk variabel Y (Kepuasan Pasien).

Instrumen penelitian dikatakan valid jika nilai r hitung $>$ r tabel, dalam penelitian ini diketahui bahwa r tabel dalam penelitian ialah dengan rumus $df = N - 2 = 67 - 2 = 65$ ialah 0,2027. Berikut adalah hasil pengujian validitas menurut variabel masing-masing:

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variabel	No	R Hitung	R tabel	Keterangan
	1	0,566	0,2027	Valid
	2	0,640	0,2027	Valid
	3	0,767	0,2027	Valid

Kualitas Pelayanan(X)	4	0,602	0,2027	Valid
	5	0,257	0,2027	Valid
	6	0,394	0,2027	Valid
	7	0,673	0,2027	Valid
	8	0,561	0,2027	Valid
	9	0,301	0,2027	Valid
	10	0,794	0,2027	Valid
	11	0,633	0,2027	Valid
	12	0,301	0,2027	Valid
	13	0,673	0,2027	Valid
	14	0,831	0,2027	Valid
	15	0,602	0,2027	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	1	0,377	0,2027	Valid
	2	0,762	0,2027	Valid
	3	0,676	0,2027	Valid
	4	0,716	0,2027	Valid
	5	0,207	0,2027	Valid
	6	0,675	0,2027	Valid
	7	0,716	0,2027	Valid
	8	0,526	0,2027	Valid
	9	0,675	0,2027	Valid

Berdasarkan tabel diatas hasil pengujian validitas instrumen Kualitas Pelayanan (X) dapat dijelaskan bahwa ke 15 item pertanyaan semuanya valid, karena angka korelasi diperoleh dibawah dari signifikasi 0,05 (5%) atau $r_{hitung} > r_{tabel}$. Item pertanyaan Kualitas Pelayanan (X) yang mempunyai tingkat validitas tertinggi adalah pertanyaan nomor 14 dengan koefisien korelasi sebesar 0,831 sedangkan pertanyaan yang memiliki tingkat validitas paling rendah adalah item pertanyaan nomor 5 dengan koefisien korelasi sebesar 0,257.

Berdasarkan tabel di atas untuk hasil pengujian validitas instrumen Kepuasan Pasien (Y) dapat dijelaskan bahwa ke 9 item pertanyaan semuanya valid, karena angka korelasi diperoleh dibawah dari signifikasi 0,05 (5%) atau $r_{hitung} > r_{tabel}$. Item pertanyaan Kepuasan Pasien (Y) yang mempunyai tingkat validitas tertinggi adalah pertanyaan nomor 2 dengan koefisien korelasi sebesar 0.762 sedangkan pertanyaan yang memiliki tingkat validitas paling rendah adalah item pertanyaan nomor 5 dengan koefisien korelasi sebesar 0,207.

Uji reliabilitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui kehandalan (tingkat kepercayaan) suatu item pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti. Suatu instrumen penelitian dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, jika hasil dari pengujian instrumen tersebut menunjukkan hasil yang relatif tetap/konsisten. Instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas dari variabel masing-masing:

Tabel 2
Hasil uji Reliabilitas

Variabel	Item	Nilai Reliabilitas	Cronbach alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	15	0,856	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien	9	0,734	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 2 diatas diketahui mengenai uji reliabilitas dan yang terlihat nilai uji reliabilitas Kualitas Pelayanan (X) lebih besar dibandingkan dengan batas nilai *cronbach's alpha* ($0,856 > 0,60$) dan variabel Kepuasan Pasien (Y) lebih besar dibandingkan dengan batas nilai *cronbach's alpha* ($0,734 > 0,60$). Artinya bahwa semua keseluruhan item pada variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pasien (Y) dapat dikatakan reliabel.

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan.

Instrumen penelitian berdistribusi normal apabila nilai signifikasi lebih besar dari 0,05. Berikut adalah hasil pengujian normalitas dari masing-masing variabel :

Tabel 3
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		67	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	,80904124	
Most Extreme Differences	Absolute	,379	
	Positive	,320	
	Negative	-,379	
Test Statistic		,379	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c	
Monte Carlo Sig. (2- tailed)	Sig.	,000 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,000
		Upper Bound	,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

berdasarkan tabel 3 output SPSS tersebut diketahui nilai signifikasisebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, yang memiliki makna data tidak terdistribusi secara normal.

Berikut hasil analisis regresi linear sederhana dengan memanfaatkan aplikasi SPSS:

Tabel 4
Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,886	3,131		2,200	,031
	Kualitas Pelayanan	,482	,053	,749	9,127	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Output yang dihasilkan dari program SPSS pada Tabel 4 analisis regresi linier sederhana terlihat bahwa persamaan regresi penelitian ini memiliki format: $Y = \alpha + \beta x$ $Y = 6.886 + 0.482x$
Keterangan: Y= Kepuasan Pasien,X=Kualitas Pelayanan, α = Konstanta, β = Koefisien Regresi.
Berikut pen

jelasan dari model regresi diatas :

- Konstanta (α) variabel kepuasan pasien sebesar 6,886. Apabila nilai dari variabel yang mengukur kualitas layanan adalah nol (0), maka tingkat kepuasan pasien akan tetap pada angka 68,86%.
- Koefisien regresi variabel kualitas layanan (βx) = 0,482 (nilai positif). Artinya, peningkatan kualitas layanan unit akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 48%.

Berikut merupakan hasil Uji T dengan menggunakan SPSS:

Tabel 5

Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,886	3,131		2,200	,031
X	,482	,053	,749	9,127	,000

a. Dependent Variable: Y

Dari uji t menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $9,127 > 1,99714$ dan signifikasi $0,000 < 0,05$, dengan demikian kesimpulan yang diberikan adalah Variabel X (Kualitas Pelayanan) memberikan dampak yang signifikan terhadap Variabel (Kepuasan Pasien) pada Poli Umum di Puskesmas Pasar Sabtu.

Berikut merupakan hasil Uji R^2 (Koefisien Determinasi):

Tabel 6

Uji koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,749 ^a	,562	,555	,815

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Uji koefisien determinasi menghasilkan nilai korelasi (R) sebesar 0,749. Berdasarkan tabel, nilai koefisien determinasi (R square/R²) didapatkan sebesar 0,562. Maka, variabel independen (kualitas pelayanan) memberikan dampak pada variabel dependen (kepuasan pasien) mencapai 56,2% (dibulatkan menjadi 56%). Adapun 44% sisanya dipengaruhi oleh aspek-aspek tambahan yang tidak dimasukkan dalam perhitungan.

SIMPULAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Poli Umum Di Puskesmas Pasar Sabtu” memberikan kesimpulan:

Di Puskesmas Pasar Sabtu, kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Hipotesis

diuji Melalui penggunaan analisis regresi linier sederhana serta pelaksanaan uji t guna memberikan bukti terkait hal ini. Analisis regresi sederhana menghasilkan persamaan regresi $Y = 6,886 + 0,482x$, yang menunjukkan terdapat dampak yang menguntungkan dan cukup berarti antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pasien (Y). Hasil uji t menunjukkan nilai thitung = 9,127, yang melebihi nilai ttabel (df=65) yaitu 1,9714, serta nilai signifikansi yang ditemukan sebesar 0,00 berada di bawah nilai ambang 0,05 pada tingkat signifikansi 5%. Maka, diterimanya H_a dan ditolaknya H_o ditolak, ini memiliki arti kualitas pelayanan memberikan dampak yang baik dan berpengaruh besar pada tingkat kepuasan pasien.

Kualitas layanan di poli umum Puskesmas Pasar Sabtu memiliki dampak besar terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan analisis dengan aplikasi SPSS 25, nilai korelasi (R) yang diperoleh dari 67 responden sebesar 0,749, menunjukkan hubungan yang kuat. Koefisien determinasi (R^2) yang didapatkan adalah 56,2%, dibulatkan menjadi 56% dan menyisakan 44% pengaruh dari aspek-aspek tambahan yang tidak dimasukkan dalam perhitungan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Puskesmas Pasar Sabtu diharapkan berguna bagi beberapa pihak yaitu: Kepala Puskesmas Pasar Sabtu untuk lebih meningkatkan pengawasan terhadap pegawai dengan cara yang lebih efektif sehingga semangat kerja akan meningkat, dan pegawai akan bekerja lebih disiplin dan bertanggung jawab atas pekerjaannya, memberikan penghargaan sangat dianjurkan, serta mencukupi apa saja yang dibutuhkan pegawai untuk pekerjaannya, dan juga memaksimalkan waktu kerja secara efektif dan efisien dan memperhatikan standar operasional prosedur untuk hasil yang baik dan lebih dipertegas lagi agar pegawai lebih disiplin, serta mencukupi sarana dan prasarana apa saja yang kurang di Puskesmas Pasar Sabtu agar kualitas pelayanan lebih maksimal. Pegawai Puskesmas Pasar Sabtu untuk lebih meningkatkan kualitas kerja pada setiap tugas yang diberikan oleh instansi, seperti meningkatkan lagi kemahiran atau kemampuannya dalam tugas yang diberikan sesuai kemampuannya dengan cara bisa memberikan pelatihan bagi pegawai agar lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta lebih meningkatkan lagi kecepatan dalam pelayanan terutama di bagian pengadministrasian. Kepada Dinas Kesehatan agar dapat memberikan bantuan lebih baik itu dengan cara mengadakan pelatihan kepada petugas Puskesmas Pasar Sabtu agar dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan lagi, atau bisa berupa meningkatkan lagi total anggaran untuk Puskesmas Pasar Sabtu melalui Pemerintahan Daerah agar Puskesmas Pasar Sabtu bisa membenahi apa saja fasilitas atau sarana dan prasarana yang kurang.

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.

- 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.
- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 46–55. <https://doi.org/10.47747/jnmppsdm.v1i2.119>
- Anonim. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas*.
- Armansyah, K. (2020). *Hubungan Sarana Prasarana dan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Ruang Rawat Inap RSUD Dr.R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga*.
- Aria dan Atik. 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal*. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor Februari 2018, p- ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787
- Bernik, M. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen: Studi Kasus Gold's Gym Bandung. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan | Journal of Theory and Applied Management*, 12(3), 220. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v12i3.13483>
- Haryanti, H., Winarti, W., & Pramono, J. (2023). KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTO NEGORO KABUPATEN SRAGEN. *Jl@P*, 12(1). <https://doi.org/10.33061/jp.v12i1.8073>



- Juliany Mentang, J., Rumayar, A. A., & K. Kolibu, F. (2018). HUBUNGAN ANTARA KUALITAS JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TARATARA KOTA TOMOHON. *Jurnal KESMAS*, 7(5).
- Malindara, D. (2008). Analisis Pola Kedatangan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Jemursari Surabaya. *Skripsi Universitas Airlangga Fakultas Kesehatan Masyarakat Surabaya*.
- Minarti, A., Rahmah, P., Surianti, S., Amrial, A., Idrus, I., & Salwa, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Batu-Batu. *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen Dan Akuntansi)*, 7(1), 75–81. <https://doi.org/10.57093/metansi.v7i1.253>
- Purnomo, H. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (1st ed.). Saba Jaya Publisher.
- Siska,Rury Anna. 2019. *Hubungan Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Vip Di Rumah Sakit Dr. Reksodiwiryio Padang*. Skripsi Program Studi S-1 Gizi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Padang.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Umsida Press. <https://doi.org/10.21070/2018/978-602-591-436-2>