

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SUNGAI MALANG KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Rosiyana¹, Irza Setiawan², Nida Urahmah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: rosianarosi0@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan di puskesmas menjadi kunci utama dalam memastikan bahwa kebutuhan kesehatan masyarakat terpenuhi dengan baik. Kualitas pelayanan pada pusat kesehatan masyarakat yang ada di salah satu Kabupaten di Hulu Sungai Utara yaitu tepatnya pada kelurahan atau desa Sungai Malang di Kecamatan Amuntai Tengah masih belum maksimal. Permasalahan yang ditemui diantaranya adalah seperti pelayanan yang kurang ramah dan tanggap dari petugas menurut beberapa pengunjung yang mengatakan pernah berkunjung kesana, adanya ketidakjelasan informasi, keterbatasan lahan parkir yang terjadi karena tidak terdapatnya lahan lain, petugas kurang responsif dan minat kunjungan menurun. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas yang ada di wilayah tersebut. Eksplorasi ini menggunakan metodologi kuantitatif asosiatif kausal. Metode pengumpulan informasi menggunakan survei atau angket, persepsi atau observasi peneliti dan dokumentasi. Contoh yang digunakan adalah 94 responden. Hasil pengujian menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan memberikan dampak sebesar 0,257 terhadap pemenuhan kepuasan pasien, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antar variabel sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka ada hubungan antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Besaran dampak kualitas pelayanan terhadap Puskesmas ini adalah sebesar 61%, yang memiliki pengertian bahwasanya terdapat kekuatan yang besar antara dampak kualitas pelayanan pada pemenuhan kepuasan pasien.

Keywords: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Hulu Sungai Utara

ABSTRACT

The quality of service at community health centers is key in ensuring that the health needs of the community are well met. The quality of service at a community health center in one of the districts in Hulu Sungai Utara, namely precisely in the village or Sungai Malang village in Amuntai Tengah sub-district, is still not optimal. The problems encountered include services that are less friendly and responsive from officers according to several visitors who said they had visited there, the existence of unclear information, limited parking space that occurs because there is no other land, less responsive officers and decreased interest in visiting. The purpose of this study is to determine the effect of service quality on patient satisfaction at health centers in the region. This exploration uses causal associative quantitative methodology. Information collection methods used surveys or questionnaires, researcher perception or observation and documentation. The sample used was 94 respondents. The test results show that any increase in service quality will have an impact of 0.257 on the fulfillment of patient satisfaction, so there is a significant influence between variables so that $t_{count} > t_{table}$, then there is a relationship between the effect of service quality on patient satisfaction. The magnitude of the impact of service quality on this health center is 61%, which means that there is a great strength between the impact of service quality on fulfilling patient satisfaction.

Keyword: Influence of Service Quality, Patient Satisfaction, Hulu Sungai Utara

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) selaku satu di antara lembaga yang memberikan pengabdian jasa kesehatan untuk publik mempunyai peranan hakiki dalam memberikan pelayanan kesejahteraan yang berkualitas, terutama bagi yang mengandalkan fasilitas ini sebagai akses utama dalam mendapatkan perawatan kesehatan. Kualitas pelayanan di sebuah puskesmas menjadi kunci

utama dalam memastikan bahwa kebutuhan kesehatan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik. Salah satu indikator utama dari kualitas pelayanan adalah tingkat pemenuhan kepuasan pasien. Dengan demikian, sebuah puskesmas sebagai sarana kesehatan diharapkan dapat mengadakan jasa atau layanan yang berkualitas dan menyenangkan selaras dengan kebutuhan pasien sesuai prinsip yang ditargetkan serta dapat meliputi seluruh strata masyarakat.

Setiap individu mempunyai pandangan berbeda dalam menilai kualitas pelayanan karena mempunyai landasan yang berbeda-beda antara lain tingkat pendidikan, pengetahuan, pekerjaan, wawasan, lingkungan dan minat. Pasien akan merasa senang jika layanan yang disediakan sebagaimana ekspektasinya. Di sisi lain, pasien akan mengalami kekecewaan apabila layanan yang disediakan tidak sebagaimana ekspektasinya. Dalam situasi ini, layanan kesehatan yang baik merupakan salah satu bentuk kepuasan bagi pasien. Salah satu penyebab kekecewaan adalah persoalan kualitas pelayanan. Banyak permasalahan yang menimbulkan keluhan kesah masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pusat kesehatan masyarakat. Adanya petugas yang kurang responsif terhadap pasien, kurang ramahnya petugas, serta kurangnya fasilitas sehingga kurang merasa puas setiap kali pergi ke tempat kesehatan untuk berobat.

Komponen kepuasan pasien dengan sifat layanan kesehatan akan sangat berdampak pada kuantitas kunjungan masyarakat ke tempat kesehatan. Ketika kualitas pelayanan tidak mencapai standar yang diharapkan, tidak hanya pasien yang merasa kecewa, tetapi juga masyarakat secara keseluruhan akan membentuk pandangan negatif. Hal ini dapat merusak reputasi dan citra puskesmas sebagai penyedia layanan yang baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh puskesmas adalah cara agar masyarakat setempat merasa senang berobat ke puskesmas.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Sungai Malang di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan sebuah proses yang melaksanakan pembinaan kesehatan di wilayah setempat dan memberikan pelayanan kesehatan sebagai bentuk kegiatan yang menyeluruh dan terpadu. Puskesmas Sungai Malang sebagai kesatuan perkumpulan kesehatan masyarakat setempat yang melayani secara langsung mempunyai wilayah kerja seluas 47,2 kilometer persegi yang mencakup 2 kelurahan dan 19 desa yang menjadi wilayah binaan pada umumnya terletak di daerah berawa sebagian kecil daratan sebagai pusat pertumbuhan kota dan perkampungan.

Jenis layanan yang tersedia di Puskesmas tersebut dibedakan menjadi dua jenis layanan, yaitu layanan dalam gedung puskesmas dan layanan luar gedung puskesmas. Layanan dalam gedung meliputi; Poli Kesehatan Umum, Poli Kesehatan Gigi dan Mulut. Poli KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) / KB, Poli MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit), Imunisasi, Administrasi / Tata Usaha, Apotek, Laboratorium, Pelayanan IVA (Inspeksi Visual Asetat) dan SADARI (Periksa Payudara Sendiri), Klinik Keluara Sehat, IGD / Ruang Tindakan dan Konsultasi Gizi. Layanan luar gedung meliputi; Posyandu, Prolanis, Posyandu Usila, Puskesmas Keliling, Posbindu, Pembinaan Keluarga Sehat dan Poskestren.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti maka terdapat fenomena masalah dari dua sisi, permasalahan dalam kualitas pelayanan yaitu ditemukan keluhan dari masyarakat atau pasien yang mengeluhkan sikap dan tindakan tentang masalah pelayanan yang kurang ramah dan tanggap, ketidakjelasan informasi karena fasilitas informasi yang belum diperbaharui, keterbatasan lahan parkir dan tidak terdapatnya petugas parkir dari puskesmas sendiri, hanya terdapat petugas parkir dari masyarakat sekitar. Adapun dalam kepuasan pasien yaitu ketidakpuasan pasien karena petugas kurang responsif dan tanggap terhadap kebutuhan dan keperluan pasien dan minat kunjungan terlihat menurun yang dibuktikan dari jumlah pasien pada tahun 2024 yang menurun setiap bulannya.

Dari hasil penelitian sebelumnya oleh peneliti lain yang disajikan dengan topik yang berbeda mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan telah memberikan berbagai wawasan penting. Studi oleh Fauzi & Febriyani (2019) mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu standar kecepatan waktu layanan, keamanan dan ketenangan, penerangan tentang prosedur layanan, aksesibilitas dan kerapian sarana prasarana serta kemudahan masuk ke lokasi unit pelayanan. Dengan menggunakan metodologi kuantitatif, studi ini berencana untuk memperoleh informasi tentang besarnya pengaruh kualitas atas kepuasan. Kategori studi yang digunakan yakni teknik eksplanatif yang menguraikan sesuatu yang sepenuhnya bermaksud untuk melakukan pengujian suatu praduga dan memperhatikan keadaan dan hasil logis dari dua faktor atau variabel hubungan sebab dan akibat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas adalah satu dari variabel yang dapat mempengaruhi pemenuhan kepuasan yang sedang diteliti di Puskesmas tersebut. Yang mana temuan mengindikasikan pengaruh kualitas terhadap pemenuhan kepuasan sebanyak 74,6%.

Selanjutnya, penelitian lain oleh Maulana (2023) menyoroti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas rawat inap Pantai Hambawang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Menggunakan tipe asosiatif kausal dengan metodologi kuantitatif dan menggunakan metode survei dengan kuesioner, fakta saat turun lapangan dan dokumentasi peneliti mengidentifikasi bahwa aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu sumber daya manusia, manajemen puskesmas, sarana dan prasarana penunjang, waktu pelayanan dan keamanan. Hasil pengujian mengindikasikan kualitas berotoritas terhadap pemenuhan kepuasan yaitu sebanyak 41%.

Meskipun salah satu penelitian memberikan wawasan penting berkenaan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap pemenuhan kepuasan di pusat kesehatan masyarakat di wilayah perkotaan, terdapat gap yang signifikan dengan kondisi di wilayah pedesaan. Daerah di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara kerap menghadapi tantangan berbeda, seperti keterbatasan sumber daya, aksesibilitas yang sulit, lahan yang sempit dan infrastruktur yang kurang memadai. Penelitian oleh Maulana (2023) menunjukkan bahwa tantangan yang dihadapi oleh daerah Pantai Hambawang Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah sumber daya manusianya dan sarana dan prasarana penunjang. Ini berarti wilayah pedesaan memiliki karakteristik dan tantangan unik yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien secara berbeda dibandingkan dengan puskesmas perkotaan.

Mengisi gap ini, penelitian ini berfokus untuk mencari tahu berapa besaran pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan di Pusat kesehatan masyarakat wilayah pedesaan, yaitu di Puskesmas Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan aspek yang sama namun dengan permasalahan yang berbeda. Dengan demikian penelitian ini dapat memperluas wawasan tentang permasalahan apa saja dalam kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

METODE

Guna mencari tahu adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara dan untuk mengukur berapa besar kah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien tersebut, maka dalam penelitian kali ini penulis menggunakan tipe kategori asosiatif kausal dengan metodologi terukur serta menggunakan cara perolehan bahan berupa kuesioner kemudian disebar untuk pasien atau masyarakat pengguna layanan, observasi yang dilihat di lapangan dan dokumentasi berupa data dalam bentuk foto saat memulai penelitian sampai akhir penelitian. Dalam penelitian ini jumlah

sampel data ditentukan dengan pendekatan Slovin, yang diambil dari jumlah pasien selama satu bulan terakhir yaitu pada bulan Maret 2024 sebanyak 1.546 jiwa, sehingga didapatkan sampel sebanyak 94 responden. Jawaban responden kemudian di uji validitas dan reliabilitasnya menggunakan aplikasi SPSS 25. Digunakan teknis analisis regresi linear sederhana, uji t dan koefisien determinasi (r^2) dalam perhitungan analisis pada penelitian ini.

PEMBAHASAN

Uji Validitas

Suatu kuesioner dikatakan valid (handal) jika jawaban seseorang atas pertanyaan yang terdapat pada angket atau kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pada penelitian ini r tabelnya yaitu 0,1707 didapatkan dari rumus $df = (N-2)$, $df = (94-2) = 92$ dengan tingkat signifikansi 10% atau 0,1. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel berikut:

**Hasil uji validitas
variabel kualitas pelayanan (x)**

No	<i>R Hitung</i>	<i>R Tabel</i>	Keterangan
1	0,400	0,1707	VALID
2	0,412	0,1707	VALID
3	0,557	0,1707	VALID
4	0,519	0,1707	VALID
5	0,625	0,1707	VALID
6	0,443	0,1707	VALID
7	0,646	0,1707	VALID
8	0,595	0,1707	VALID
9	0,597	0,1707	VALID
10	0,340	0,1707	VALID
11	0,498	0,1707	VALID
12	0,473	0,1707	VALID
13	0,653	0,1707	VALID
14	0,539	0,1707	VALID
15	0,541	0,1707	VALID
16	0,301	0,1707	VALID
17	0,341	0,1707	VALID
18	0,509	0,1707	VALID

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS 25

Berdasarkan tabel di atas, semua pertanyaan dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai r hitung $>$ r tabel sebesar 0,1707. Sehingga dinyatakan 18 pertanyaan valid.

Hasil uji validitas variabel kepuasan pasien (y)

No	<i>R Hitung</i>	<i>R Tabel</i>	Keterangan
1	0,750	0,1707	VALID
2	0,727	0,1707	VALID
3	0,767	0,1707	VALID
4	0,735	0,1707	VALID

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS 25

Berdasarkan tabel di atas, semua pertanyaan dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai r hitung $>$ r tabel sebesar 0,1707. Sehingga dinyatakan 4 pertanyaan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang telah valid. Suatu variabel dikatakan handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Adapun reliabilitas untuk masing-masing variabel hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,824	RELIABLE
2	Kepuasan Pasien	0,731	RELIABLE

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS 25

Berdasarkan tabel di atas, suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen dari kedua variabel adalah reliabel atau handal.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang digunakan dengan tujuan untuk menilai populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov dengan taraf signifikansi 0,05. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.41570216

Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.063
	Negative	-.062
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS 25

Berdasarkan hasil output di atas, dapat diketahui nilai Sig. (signifikansi) sebesar 0,200. Jika nilai signifikansi > 0,05, maka nilai residual berdistribusi normal. Dengan demikian data di atas dapat digunakan untuk uji regresi linear sederhana.

Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Uji linearitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y *	Between	(Combined)	349.049	27	12.928	6.778	.000
X	Groups	Linearity	288.544	1	288.544	151.278	.000
		Deviation from Linearity	60.505	26	2.327	1.220	.255
	Within Groups		125.887	66	1.907		
	Total		474.936	93			

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS 25

Berdasarkan hasil output di atas, dapat diketahui nilai Sig. (signifikansi) sebesar 0,255. Jika nilai signifikansi > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menentukan dan mengetahui arah hubungan antara variabel bebas (variabel independen) dan variabel dependen (variabel dependen). Hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

Koefisien korelasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.779 ^a	.608	.603	1.423

a. Predictors: (Constant), X, Y

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS 25

Dari hasil tersebut dapat diketahui besarnya keterhubungan atau keterkaitan (R) yaitu sebanyak 0,779. Dari hasil yang dimaksud termuat koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,608 yang berarti pengaruh X akan Y sebanyak 60,8% dan dikategori korelasi sangat kuat.

Model persamaan regresi

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	288.544	1	288.544	142.421	.000 ^b
	Residual	186.392	92	2.026		
	Total	474.936	93			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS 25

Dari hasil tersebut diketahui bahwa nilai F yang ditentukan = 142,421 dengan tingkat kepentingan $0,000 < 0,05$ sehingga model persamaan regresi signifikan artinya model regresi linear langsung memenuhi klasifikasi linieritas dan dapat digunakan untuk memprediksi variabel kualitas pelayanan (x) terhadap variabel kepuasan pasien (y).

Uji T

Uji t merupakan semacam uji statistika untuk melihat adakah perbedaan antara nilai yang diperkirakan dengan nilai yang timbul karena perkiraan yang terukur. Uji t diterapkan guna sebagai pengujian kebenaran atau kebohongan asumsi nol. Hasil perhitungan uji t adalah sebagai berikut:

Hasil uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-2.084	1.347		-1.547	.125
X	.257	.021	.779	11.934	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS 25

Dengan output tersebut terlihat perhitungan dari uji t yaitu:

a. Perumusan Hipotesis

H_{null} : Tidak tersedia pengaruh berarti antara kualitas terhadap pemenuhan kepuasan

H_a : Tersedia pengaruh berarti antara kualitas terhadap pemenuhan kepuasan

b. Penetapan Kriteria

Skor *t_{tabel}* untuk tingkat kepentingan 0,05 db = 92 (db = N – 2 untuk N = 94) adalah 1,661.

c. Hasil *t_{hitung}*

Skor t yang ditentukan didapat melalui peaplikasian SPSS 25 yaitu 11,934.

d. Pengambilan Keputusan

Jika t yang ditentukan lebih tinggi nilainya dari *t_{tabel}*, H_a (hipotesis alternatif) akan diakui dan H_o (hipotesis null) tidak diakui. Berdasarkan skor uji diperoleh *t_{hitung}* sebanyak 11,934 lebih tinggi dari t tabel (df=94), tepatnya 1,661 dengan tingkat kepentingan 0,05 sehingga *t_{hitung}* > *t_{tabel}*, H_a (hipotesis alternatif) diakui dan H_o (hipotesis null) tidak diakui.

Uji Koefisien Determinan (R²)

Koefisien determinan seringkali dilambangkan dengan (r²), adalah ukuran statistik yang digunakan dengan tujuan untuk mengukur besarnya persentase kemampuan variabel x (variabel independen) dapat mendefinisikan variabel y (variabel dependen). Rentang nilai persentasi hasil perhitungan koefisien determinan yaitu berada pada rentang di atas 0% sampai dengan di bawah 100%. Hasil perhitungan Koefisien determinan (r²) sebagai berikut:

Koefisien Determinan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.779 ^a	.608	.603	1.423

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS 25

Setelah r diketahui yaitu bernilai 0,779, tahap selanjutnya adalah mencari besarnya pengaruh X akan Y melalui perumusan koefisien determinan (r^2) yang hasilnya dinyatakan sebagai persen. Hasilnya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} R^2 &= (0,779)^2 \times 100 \\ &= 0,607 \times 100 \\ &= 60,7 \text{ (dibulatkan menjadi 61)} \\ &= 61\% \end{aligned}$$

Dari hasil tersebut, dapat diasumsikan terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebanyak 61% sehingga dapat dikatakan pengaruh antara kedua variabel adalah kuat.

Dilihat dari hasil yang sudah diuraikan sebelumnya dapat didapat hasil bahwa pengaruh variabel X berpengaruh berarti akan variabel Y di Puskesmas yang diteliti.

Hasil perhitungan Uji t yaitu t_{hitung} sebesar 11.934 dan t_{tabel} ($db=94$) yaitu 1,291 dengan tingkat kepercayaan 10% sehingga t_{hitung} ditentukan $> t_{tabel}$, maka dapat diasumsikan bahwa hipotesis null (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diakui. Dengan kata lain mengakui terdapatnya hubungan antara pengaruh kualitas akan kepuasan pasien serta menolak tidak terdapatnya hubungan antara pengaruh kualitas akan kepuasan.

Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana menghasilkan nilai $Y = -2.084 + 0,257X$. Persamaan ini sesuai dengan rumus regresi linear sederhana yaitu $Y = a + bX$, dimana Y adalah gambaran variabel dependen, a konstanta, b koefisien regresi untuk variabel independen (X), dan itu berarti setiap kenaikan dari kualitas pelayanan akan berdampak sebesar 0,257 terhadap kepuasan pasien, lalu bisa disimpulkan terdapat pengaruh signifikan diantara X dan Y .

Dari pembahasan korelasi dihasilkan nilai sebesar 0,779. Dengan koefisien determinasi sebesar 61% yang artinya juga adanya pengaruh kuat antara pengaruh kualitas akan kepuasan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara” maka didapatkan simpulan yaitu:

1. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini dibuktikan dari hasil Uji Hipotesis dengan menggunakan Uji regresi Linear Sederhana dan Uji T. Hasil dari perhitungan koefisien regresi sederhana yaitu $Y = -2.084 + 0,257X$, artinya setiap perluasan kualitas pelayanan akan memberikan dampak sebesar 0,257 terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh antar variabel. Sedangkan dari penghitungan Uji T didapatkan t_{hitung} sebesar 11.934 dibandingkan dengan t_{tabel} ($db=94$) yaitu 1,661 dengan tingkat kepentingan 0,05, ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diakui dan H_0 ditolak sehingga ditemukan pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara dikatakan sangat kuat. Hal ini terlihat dari hasil *output* SPSS 25, dari 94 responden dihasilkan nilai korelasi sebesar 0,779 sehingga dapat dihasilkan koefisien determinan (r^2) = 61% atau bisa diuraikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Malang

Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan berpengaruh kuat. Jadi dapat disimpulkan bahwa peningkatan dampak kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puakesmas 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.
- Fauzi, D.M. and Febriyani, H.D. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan', *Public Administration Journal*, 3(2), pp. 182–192.
- 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.
- Maulana, H. (2023) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawat Inap Pantai Hambawang Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. Skripsi. STIA Amuntai.
- 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 Idara Balad*, 4(1), pp. 41–48.

Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Idara 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.

Fauzi, D.M. and Febriyani, H.D. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan', *Public Administration Journal*, 3(2), pp. 182–192.

Maulana, H. (2023) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawat Inap Pantai Hambawang Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. Skripsi. STIA Amuntai.