

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PASIEN
DI PUSKESMAS ANGINANG KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN****M. Ridha Anshari¹, Agus Sya'bani Arlan², Nina Widiyanti³**Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: mridhaanshari7@gmail.com**ABSTRAK**

Pelayanan merupakan elemen kunci dalam keberhasilan kegiatan berbasis jasa, sehingga pemerintah dan lembaga swasta harus memberikan perhatian serius terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik harus mampu memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Namun, berbagai permasalahan masih sering muncul dalam pelaksanaannya, seperti minimnya fasilitas kursi tunggu di Puskesmas yang menyebabkan ketidaknyamanan, terutama saat terjadi lonjakan jumlah pasien. Selain itu, sistem antrean manual sering kali memperpanjang waktu tunggu dan menurunkan efisiensi pelayanan, sedangkan halaman Puskesmas yang belum dilengkapi paving menyebabkan area menjadi berlumpur dan tidak nyaman, khususnya di musim hujan.

Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Angkinang, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, dengan pendekatan kuantitatif untuk menjelaskan dan menguji hubungan antarvariabel. Data dikumpulkan melalui angket dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tingkat signifikansi $\alpha = 10\%$ (0,10) dengan derajat bebas (db) = 97, diperoleh nilai t tabel sebesar 1,290, sedangkan nilai t hitung sebesar 49,889 ($49,889 > 1,290$). Hal ini mengindikasikan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pasien (Y). Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,758 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 57% terhadap kepuasan pasien. Persamaan regresi linier sederhana yang diperoleh adalah $Y = -0,186 + 0,876X$, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 0,876 terhadap kepuasan pasien.

Pegawai di Puskesmas Angkinang diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien serta mencapai target organisasi. Selain itu, penting bagi pegawai untuk mengidentifikasi faktor-faktor lain yang turut memengaruhi kepuasan pasien, meskipun kualitas pelayanan telah terbukti memiliki pengaruh signifikan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain guna memperluas cakupan kajian terhadap kepuasan pasien.

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

Service is a key element in the success of activities based on providing services, requiring both the government and private institutions to pay serious attention to delivering high-quality public services. Public services should aim to provide maximum benefits to society in accordance with established regulations. However, various issues often arise in their implementation, such as the lack of adequate seating facilities in health centers, which causes discomfort, especially during patient surges. Additionally, the use of manual queuing systems often leads to longer waiting times and reduced service efficiency, while health center yards that are not paved become muddy and uncomfortable, particularly during the rainy season.

This study aims to analyze the relationship between service quality and patient satisfaction at Angkinang Health Center in Hulu Sungai Selatan Regency, employing a quantitative approach to explain and examine the relationships between variables. Data were collected through questionnaires and documentation and were analyzed using validity and reliability tests. The findings reveal that at a significance level of $\alpha = 10\%$ (0.10) with degrees of freedom (df) = 97, the t-table value is 1.290,

while the calculated t -value is 49.889 ($49.889 > 1.290$). This indicates a significant relationship between service quality (X) and patient satisfaction (Y). The coefficient of determination (R^2) of 0.758 indicates that service quality contributes 57% to patient satisfaction. The simple linear regression equation obtained is $Y = -0.186 + 0.876X$, meaning that every one-unit increase in service quality contributes 0.876 to patient satisfaction.

Staff at the Angkinang Health Center are expected to continuously improve service quality to enhance patient satisfaction and achieve organizational goals. Furthermore, it is essential for staff to identify other factors that influence patient satisfaction, despite the proven significant impact of service quality. For future researchers interested in similar topics, it is recommended to include additional variables to broaden the scope of studies on patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan elemen kunci dalam kesuksesan suatu kegiatan yang berorientasi pada jasa. Oleh karena itu, pemerintah dan lembaga swasta harus memberikan perhatian serius terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, dengan mempertimbangkan kepentingan seluruh masyarakat serta memastikan pengguna layanan tidak dirugikan. Pelayanan publik bertujuan memberikan manfaat bagi masyarakat atau warga negara, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Namun, meskipun berbagai bentuk pelayanan publik telah dilaksanakan, masih banyak masalah yang muncul dalam pelaksanaannya. Kualitas dan kuantitas pelayanan sering kali dianggap belum memadai. Seharusnya, fokus utama pelayanan publik adalah mencapai kepuasan masyarakat, bukan mencari keuntungan.

Peran pemerintah dalam pelayanan publik semakin berkembang sejalan dengan pemahaman dan filosofi nasional yang ada. Setiap warga negara, secara langsung atau tidak, selalu berinteraksi dengan birokrasi pemerintah, sehingga keberadaan pelayanan publik menjadi sesuatu yang tidak dapat diabaikan. Birokrasi pelayanan ini mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat yang luas, sehingga pemerintah perlu mengoptimalkan upayanya untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik bagi seluruh masyarakatnya.

Pelayanan kesehatan adalah salah satu wujud nyata dari pelayanan publik yang disediakan negara. Kesehatan merupakan hal fundamental yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat dan kemajuan suatu negara. Tanpa kesehatan mental dan fisik yang baik, kemajuan negara akan terhambat. Oleh karena itu, pemerintah perlu menangani masalah kesehatan sebagai prioritas yang harus diselesaikan dengan serius.

Kesuksesan pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan sangat berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat atau pasien. Dengan adanya paradigma baru dalam pembangunan kesehatan yang menitikberatkan pada pelayanan masyarakat, peningkatan kualitas pelayanan di bidang kesehatan menjadi hal yang sangat mendesak. Permintaan yang terus meningkat terhadap layanan kesehatan memerlukan kehadiran lebih banyak tenaga medis profesional. Salah satu langkah nyata pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik adalah memastikan terpenuhinya kebutuhan kesehatan masyarakat di seluruh wilayah Indonesia. Reformasi di sektor kesehatan menjadi solusi penting untuk menghadirkan pelayanan kesehatan yang lebih efektif, efisien, dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi dasar hukum dalam mengatur pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia. Undang-undang ini bertujuan memberikan kepastian hukum bagi hubungan antara masyarakat dan penyelenggara layanan publik, sekaligus mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah maupun sektor swasta. Pelayanan publik yang efektif berperan penting dalam memperkuat demokrasi, menghormati hak asasi manusia, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, membangun kohesi sosial, mengurangi tingkat kemiskinan, melindungi lingkungan, serta mendorong tata kelola dan administrasi yang lebih baik.

Puskesmas adalah salah satu lembaga pelayanan kesehatan yang berperan langsung dalam melayani kebutuhan masyarakat. Sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama, puskesmas memberikan layanan kesehatan secara menyeluruh dan terintegrasi kepada komunitas di wilayah kerjanya. Layanan yang disediakan meliputi pemeriksaan kesehatan, pengobatan, imunisasi, konseling, serta promosi kesehatan. Selain itu, puskesmas bertanggung jawab untuk menjalankan berbagai program preventif, seperti penyuluhan kesehatan, pemberantasan penyakit menular, imunisasi, dan pengelolaan kesehatan lingkungan.

Di sisi lain, puskesmas juga menyediakan pengobatan untuk penyakit umum dan memberikan perawatan medis dasar bagi masyarakat, termasuk pemberian obat-obatan yang dibutuhkan. Dalam menjalankan perannya, puskesmas harus senantiasa menjaga kepercayaan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini bertujuan agar tingkat kepuasan masyarakat, sebagai pengguna layanan, dapat terus meningkat.

Puskesmas Angkinang yang berlokasi di Kabupaten Hulu Sungai Selatan merupakan salah satu puskesmas yang sedang berkembang. Untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien, Puskesmas Angkinang perlu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka sediakan. Peningkatan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (aspek fisik).

Dari hasil observasi awal, ditemukan sejumlah aspek dalam proses pelayanan kesehatan yang berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Angkinang. Melalui pengamatan terhadap pasien dan tenaga kesehatan di puskesmas tersebut, berikut adalah beberapa hal yang berhasil diidentifikasi:

1. Kualitas Pelayanan

a. Keterbatasan Fasilitas Kursi Tunggu

Jumlah kursi tunggu yang tersedia masih belum mencukupi untuk menampung pasien yang sedang menunggu giliran pelayanan. Kekurangan ini menyebabkan pasien merasa tidak nyaman, terutama jika mereka harus menunggu dalam waktu yang cukup lama tanpa tempat duduk yang layak.

b. Sistem Antrian Manual

Penggunaan sistem antrian manual memengaruhi efisiensi pelayanan kesehatan. Proses manual ini sering kali memperlambat alur pendaftaran dan pelayanan, sehingga waktu tunggu pasien menjadi lebih panjang. Akibatnya, pengalaman pasien dalam mendapatkan pelayanan medis terganggu.

c. Halaman Puskesmas Tanpa Paving

Kondisi halaman puskesmas yang belum dipaving dapat memicu berbagai masalah. Permukaan tanah yang tidak rata berpotensi menyebabkan risiko kecelakaan, seperti tergelincir atau terjatuh, terutama saat cuaca buruk. Selain itu, halaman yang kurang terawat menciptakan kesan kurang profesional dan dapat memengaruhi citra puskesmas di mata masyarakat.

d. Keterbatasan Tenaga Kesehatan

Jumlah tenaga kesehatan yang tersedia di puskesmas ini masih tergolong terbatas. Hal ini dapat memengaruhi kemampuan puskesmas dalam memberikan layanan yang optimal kepada pasien.

2. Kepuasan Pasien

a. Banyaknya keluhan pasien terhadap pelayanan pegawai yang kurang ramah.

b. Kurang puasnya pengunjung terhadap puskesmas yang tidak berupaya untuk mengetahui alasan pasien yang berhenti menggunakan layanan di puskesmas tersebut.

Pelayanan publik terdiri dari dua kata, yaitu "pelayanan" dan "publik." Secara fundamental, pelayanan dapat diartikan sebagai pendekatan organisasi secara menyeluruh yang bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada pengguna jasa. Hal ini menjadi penggerak utama dalam operasional bisnis (Sedarmayanti, 2013 dalam Hayat, 2018:6). Sementara itu, "publik" dalam bahasa Inggris merujuk pada masyarakat, umum, atau negara. Menurut Syafiie (2010, dalam Hayat, 2018:6), istilah "publik" dalam bahasa Indonesia berkaitan dengan "Praja," yang berasal dari bahasa

Sanskerta. "Praja" berarti rakyat, sehingga istilah pelayanan kepada rakyat atau publik memiliki makna yang sama dengan "Pamong Praja" (pelayanan rakyat).

Menurut Munir (dalam Ismail Nurdin, 2019:17), pelayanan dapat diartikan sebagai "proses perubahan melalui aktivitas langsung seseorang yang disebut pelayanan." Sebagai ilustrasi, misalnya individu A membutuhkan surat keterangan mengenai statusnya sebagai pegawai di perusahaan X. Individu B, yang merupakan petugas berwenang di perusahaan tersebut, memproses dan menerbitkan surat yang dimaksud. Tindakan yang dilakukan oleh individu B ini disebut sebagai bentuk pelayanan (Nurdin, 2019).

Pelayanan publik merujuk pada penyediaan layanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau individu yang memiliki kepentingan dalam organisasi tertentu, berdasarkan aturan dan prosedur yang berlaku. Inti dari pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidak dibentuk untuk melayani kepentingannya sendiri, melainkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu mengembangkan potensi dan kreativitasnya, serta mendukung pencapaian tujuan bersama (Rasyid, 2000, dalam (Hardiyansyah, no date).

Menurut Rasyid (1997:48, dalam Ismail Nurdin, 2019:18), pelayanan, dari perspektif pemerintahan, dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan masyarakat terkait hak-hak dasar serta hak-hak yang diberikan. Bentuk pelayanan ini dapat berupa jasa maupun layanan tertentu. Bagi pemerintah, isu pelayanan menjadi penting karena berkaitan dengan salah satu dari tiga fungsi utama pemerintahan, yaitu pemberdayaan, pembangunan, dan pelayanan itu sendiri.

Sementara itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas atau rangkaian aktivitas dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, sesuai peraturan perundang-undangan. Hal ini mencakup barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam penjelasan undang-undang ini, istilah "barang, jasa, dan pelayanan administratif" dijelaskan dengan sederhana, namun yang dimaksud dengan "barang" bukanlah komoditas yang biasa diperdagangkan sehari-hari, melainkan barang publik (public goods) yang penyediaannya dilakukan oleh pemerintah.

Secara umum, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh pemberi layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini harus dilaksanakan dan disosialisasikan secara transparan kepada publik.

Setiap kegiatan yang dilakukan harus memiliki tujuan yang jelas dan dicapai dengan cara yang efektif serta efisien, dengan fokus pada hasil berkualitas. Kualitas, pada dasarnya, adalah konsep abstrak yang digunakan untuk mengukur sejauh mana sesuatu memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Ketika persyaratan terpenuhi, maka suatu hal dianggap bermutu baik. Sebaliknya, jika persyaratan tidak terpenuhi, mutu dianggap kurang baik atau buruk.

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas merupakan hal yang sangat penting untuk dipenuhi. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk terus berinovasi dan kreatif dalam meningkatkan mutu layanan publik yang diberikan kepada masyarakat (Hayat, 2018)

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Ismail Nurdin, 2019:15), kualitas memiliki definisi yang luas, yaitu kondisi dinamis yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan.

Triguno (dalam Ismail Nurdin, 2019:16) mendeskripsikan kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh individu, kelompok, organisasi, atau lembaga terkait dengan sumber daya manusia, cara kerja, proses, serta hasil yang berupa produk atau jasa. Kualitas yang baik berarti mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau masyarakat.

Kualitas erat kaitannya dengan pelayanan prima, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan. Menurut Triguno (dalam Ismail Nurdin, 2019:16), pelayanan terbaik melibatkan respons cepat, sopan santun, keramahan, kesediaan membantu, dan profesionalisme dalam bekerja, sehingga mampu memenuhi ekspektasi mereka yang dilayani.

Menurut Irawan (2002) dan Muchsen (2007) seperti yang dikutip oleh Hayat (2018), kualitas pelayanan bagi pelanggan mencakup lima dimensi utama:

1. *Tangibles*

Dimensi ini meliputi aspek fisik dari pelayanan, seperti fasilitas kantor, sistem administrasi berbasis komputer, ruang tunggu yang nyaman, dan fasilitas informasi yang memadai. Fasilitas fisik yang baik, seperti kantor yang bersih, wangi, dan tertata rapi, memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Kenyamanan ini berdampak positif, membuat pengunjung merasa betah selama menunggu layanan. Penting juga untuk menyediakan ruang khusus bagi ibu menyusui, layanan bagi disabilitas, dan fasilitas pendukung lainnya yang mencerminkan pelayanan yang inklusif. Fasilitas kantor yang memadai juga memengaruhi kenyamanan pegawai, yang akan berimbas pada peningkatan kualitas pelayanan. Lingkungan kerja yang nyaman mendukung kinerja aparatur, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang ramah dan profesional.

2. *Reliability*

Dimensi ini mengacu pada kemampuan dan keandalan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara konsisten dan terpercaya. Untuk mencapai hal ini, diperlukan kompetensi dan tanggung jawab yang tinggi dari pemberi layanan. Keandalan juga terlihat dari sikap kooperatif dan komunikatif dalam memberikan layanan kepada masyarakat, karena ini mencerminkan penghormatan terhadap penerima layanan. Selain itu, integritas dan sikap positif dari penyedia layanan menjadi fondasi dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang optimal.

3. *Responsiveness*

Responsivitas adalah kemampuan memberikan layanan dengan cepat, tanggap, dan tepat sesuai kebutuhan masyarakat. Aparatur yang memiliki komitmen tinggi akan memberikan pelayanan dengan dedikasi penuh dan tanpa pamrih. Kecepatan serta ketepatan dalam menangani kebutuhan masyarakat menjadi prioritas utama. Selain itu, masyarakat mengharapkan pelayanan yang bebas dari pungutan liar. Pemerintah telah membentuk gerakan Sapu Bersih Pungutan Liar (Saber Pungli) untuk memastikan semua bentuk pelayanan publik berlangsung sesuai prosedur yang telah ditetapkan, tanpa ada praktik korupsi.

4. *Assurance*

Jaminan kualitas pelayanan mencakup sikap ramah, sopan santun, dan kemampuan memberikan keyakinan kepada penerima layanan. Sikap dan perilaku penyedia layanan menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan. Dalam proses pelayanan seperti pengurusan dokumen administrasi, misalnya, penting untuk menunjukkan sikap profesional yang ramah serta memberikan arahan dengan baik saat ada kendala. Sikap ramah akan mendorong terciptanya budaya positif, baik di kalangan penyedia maupun penerima layanan, sehingga kualitas pelayanan secara keseluruhan meningkat.

5. *Empathy*

Empati merupakan kemampuan memahami dan merasakan kebutuhan serta kondisi penerima layanan. Menurut Kamus Ilmiah Populer (2001), empati adalah kemampuan merasakan kesatuan emosional dengan orang lain dan memberikan respons yang mendukung. Dengan empati, aparatur dapat memberikan pelayanan yang tidak hanya sesuai prosedur tetapi juga penuh pengertian terhadap kondisi masyarakat. Sikap empati ini mendorong komitmen dalam diri penyedia layanan untuk selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik secara profesional.

Kepuasan, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), adalah perasaan puas atau senang. Kepuasan dapat diartikan sebagai rasa lega atau bahagia yang timbul akibat konsumsi suatu produk atau jasa, termasuk dalam memperoleh layanan tertentu. Secara umum, kepuasan atau ketidakpuasan konsumen dipahami sebagai perbedaan antara harapan (*expectation*) dan hasil yang dirasakan (*perceived performance*).

Kata "kepuasan" berasal dari bahasa Latin, yaitu "satis" yang berarti cukup baik atau memadai, dan "facio" yang berarti melakukan atau membuat. Dengan demikian, kepuasan dapat didefinisikan sebagai pemenuhan atas sesuatu atau kondisi yang membuat sesuatu menjadi cukup memadai (Tjiptono, 2011 dalam Teddy Chandra, Stefani Chandra, Layla Hafni, 2020:150). Kotler, dalam Murillo (2014) seperti dikutip Teddy Chandra dkk. (2020:150), menggambarkan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul dari perbandingan antara harapan seseorang terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan hasil aktual yang dirasakannya. Kepuasan ditentukan oleh kinerja

dan harapan: jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen merasa tidak puas; jika kinerja memenuhi harapan, konsumen merasa puas; dan jika kinerja melebihi harapan, konsumen menjadi sangat puas (Chandra and Dkk, 2020).

Dalam pelayanan kesehatan, pasien menjadi fokus utama. Untuk memastikan kepuasan pasien, dibutuhkan pelayanan berkualitas tinggi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka (Wowor, Rumayar, dan Maramis, 2019 dalam Antonius Rino Vanchapo & Magfiroh, 2022:23). Konsep ini sering disebut *patient-centered care*, yang berarti pelayanan berorientasi pada kebutuhan pasien. Kepuasan pasien sering kali terkait dengan hasil kesembuhan mereka. Ini mencerminkan sifat pelayanan kesehatan itu sendiri, yang menitikberatkan pada hasil dan keberhasilan pelayanan.

Kepuasan pasien juga menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Informasi ini memberikan gambaran sejauh mana penyedia layanan berhasil memenuhi nilai dan harapan pasien. Pasien sendiri dianggap sebagai pihak yang memiliki wewenang dalam menentukan standar kualitas pelayanan yang mereka terima (Hafizurrachman, 2004:88 dalam Antonius Rino Vanchapo & Magfiroh, 2022:23).

Secara keseluruhan, pengertian kepuasan konsumen mencerminkan sejauh mana kinerja suatu barang atau jasa memenuhi, atau bahkan melebihi, harapan konsumen (Asmuji, 2014:196 dalam Antonius Rino Vanchapo & Magfiroh, 2022:23). Kepuasan pelanggan dianggap tercapai jika kinerja yang dirasakan sama dengan, atau lebih baik dari, yang diharapkan.

Kepuasan, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), adalah perasaan puas atau senang. Kepuasan dapat diartikan sebagai rasa lega atau bahagia yang timbul akibat konsumsi suatu produk atau jasa, termasuk dalam memperoleh layanan tertentu. Secara umum, kepuasan atau ketidakpuasan konsumen dipahami sebagai perbedaan antara harapan (*expectation*) dan hasil yang dirasakan (*perceived performance*).

Kata "kepuasan" berasal dari bahasa Latin, yaitu "satis" yang berarti cukup baik atau memadai, dan "facio" yang berarti melakukan atau membuat. Dengan demikian, kepuasan dapat didefinisikan sebagai pemenuhan atas sesuatu atau kondisi yang membuat sesuatu menjadi cukup memadai (Tjiptono, 2011 dalam Teddy Chandra, Stefani Chandra, Layla Hafni, 2020:150). Kotler, dalam Murillo (2014) seperti dikutip Teddy Chandra dkk. (2020:150), menggambarkan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul dari perbandingan antara harapan seseorang terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan hasil aktual yang dirasakannya. Kepuasan ditentukan oleh kinerja dan harapan: jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen merasa tidak puas; jika kinerja memenuhi harapan, konsumen merasa puas; dan jika kinerja melebihi harapan, konsumen menjadi sangat puas.

Dalam pelayanan kesehatan, pasien menjadi fokus utama. Untuk memastikan kepuasan pasien, dibutuhkan pelayanan berkualitas tinggi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka (Wowor, Rumayar, dan Maramis, 2019 dalam Antonius Rino Vanchapo & Magfiroh, 2022:23). Konsep ini sering disebut *patient-centered care*, yang berarti pelayanan berorientasi pada kebutuhan pasien. Kepuasan pasien sering kali terkait dengan hasil kesembuhan mereka. Ini mencerminkan sifat pelayanan kesehatan itu sendiri, yang menitikberatkan pada hasil dan keberhasilan pelayanan.

Kepuasan pasien juga menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Informasi ini memberikan gambaran sejauh mana penyedia layanan berhasil memenuhi nilai dan harapan pasien. Pasien sendiri dianggap sebagai pihak yang memiliki wewenang dalam menentukan standar kualitas pelayanan yang mereka terima (Hafizurrachman, 2004:88 dalam Antonius Rino Vanchapo & Magfiroh, 2022:23).

Secara keseluruhan, pengertian kepuasan konsumen mencerminkan sejauh mana kinerja suatu barang atau jasa memenuhi, atau bahkan melebihi, harapan konsumen (Asmuji, 2014:196 dalam Antonius Rino Vanchapo & Magfiroh, 2022:23). Kepuasan pelanggan dianggap tercapai jika kinerja yang dirasakan sama dengan, atau lebih baik dari, yang diharapkan.

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014 Pasal 1, Puskesmas adalah fasilitas layanan kesehatan yang menyediakan upaya kesehatan untuk masyarakat dan individu pada tingkat pertama. Puskesmas mengutamakan upaya promotif dan preventif dengan tujuan untuk mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal di

wilayahnya.

Sementara itu, dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 (dalam Agus Salim, 2023:33), disebutkan bahwa Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan tingkat pertama kepada masyarakat dan individu. Puskesmas lebih menitikberatkan pada upaya promotif dan preventif untuk meningkatkan derajat kesehatan di wilayah kerjanya.

Puskesmas berfungsi sebagai penyedia layanan kesehatan tingkat pertama, yang memiliki peran penting dalam pembangunan kesehatan. Puskesmas bertanggung jawab untuk menjalankan kebijakan kesehatan guna mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dan mendukung pencapaian kecamatan sehat. Dalam hal ini, Puskesmas bertugas menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama (Ningsih, 2021 dalam Agus Salim, 2023:33).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 75 Tahun 2014, Puskesmas adalah fasilitas yang mengadakan layanan kesehatan masyarakat dan individu pada tingkat pertama. Layanan di Puskesmas lebih difokuskan pada kegiatan promotif, yaitu upaya untuk mempromosikan kesehatan, serta preventif, yang berfokus pada pencegahan penyakit atau masalah kesehatan.

METODE

Dalam penelitian, penting bagi seorang peneliti untuk memilih jenis penelitian yang sesuai dengan tujuan. Pemilihan jenis penelitian yang tepat dapat membantu peneliti memahami permasalahan dengan lebih baik sekaligus menemukan solusi yang efektif.

Pendekatan penelitian kuantitatif sering dipilih karena sifatnya yang sistematis dan terukur. Pendekatan ini sering disebut metode tradisional, karena telah digunakan sejak lama dan dikenal sebagai metode positivistik yang berlandaskan pada filsafat positivisme. Sebagai metode ilmiah, pendekatan ini memenuhi kriteria seperti berbasis empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Pendekatan ini juga dikenal sebagai metode kuantitatif karena data yang dikumpulkan dinyatakan dalam bentuk angka dan dianalisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2013:7).

Penelitian kuantitatif memadukan pendekatan deduktif dan induktif. Pendekatan deduktif dimulai dengan teori atau hipotesis dan mengujinya melalui data empiris, sedangkan pendekatan induktif mengandalkan pengamatan untuk mengembangkan teori.

Pada penelitian ini, pendekatan kuantitatif digunakan dengan teknik pengukuran berdasarkan Skala Likert. Skala ini sering digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi responden terhadap isu tertentu, dengan tingkat penilaian yang biasanya berkisar dari 1 hingga 5. Dalam penerapannya, responden mengisi kuesioner yang dirancang untuk menggambarkan pandangan atau sikap mereka terhadap suatu fenomena.

Penelitian yang dilakukan mengadopsi metode deskriptif dengan pendekatan survei. Teknik ini melibatkan pembagian kuesioner yang berisi pertanyaan terkait variabel penelitian kepada responden. Analisis deskriptif, menurut Sugiyono (2012) dalam Syafrida Hafni Sahir (2021:38), adalah metode untuk menggambarkan data yang diperoleh tanpa menarik kesimpulan generalisasi. Pendekatan ini memaparkan nilai-nilai variabel seperti rata-rata (mean), nilai maksimum dan minimum, serta standar deviasi untuk memberikan gambaran awal mengenai variabel penelitian.

Penelitian ini bersifat verifikatif, yaitu untuk menguji atau membuktikan kebenaran teori atau pengetahuan yang telah ada. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memverifikasi hipotesis atau asumsi yang diajukan.

Analisis data kuantitatif deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi pola dan performa data dari waktu lampau guna menarik kesimpulan. Teknik ini sangat cocok untuk data dalam jumlah besar, seperti data dari sensus penduduk (Priadana and Sunarsi, 2021).

PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Validitas adalah langkah untuk memastikan bahwa suatu instrumen pengukuran mampu secara akurat mengukur konsep yang dimaksud. Dalam proses validasi instrumen, validasi faktor digunakan untuk menilai apakah item-item yang tergabung dalam satu faktor saling memiliki

korelasi yang tinggi. Sedangkan, validasi item bertujuan untuk mengevaluasi kontribusi signifikan masing-masing item terhadap skor total instrumen.

Uji signifikansi dilakukan untuk menentukan kelayakan item dalam instrumen penelitian. Item dinyatakan valid jika memiliki korelasi signifikan dengan skor total. Dengan kriteria korelasi minimal sebesar 0,1654, seluruh variabel dalam penelitian ini diuji validitasnya menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil menunjukkan bahwa nilai r tabel lebih besar dibandingkan nilai r hitung (0,166). Hal ini mengindikasikan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner terbukti valid dan dapat diandalkan sebagai alat ukur variabel penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu item mengacu pada konsistensi respon yang diberikan responden terhadap item tersebut. Dalam penelitian ini, reliabilitas diukur menggunakan koefisien Cronbach's Alpha dengan bantuan SPSS versi 26. Suatu variabel dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60.

Hasil menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk kedua variabel penelitian berada di atas 0,60. Angka ini menunjukkan tingkat konsistensi internal yang tinggi pada setiap pernyataan dalam kuesioner. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan memiliki reliabilitas yang baik dan dapat diandalkan untuk mengukur variabel penelitian secara konsisten dari waktu ke waktu.

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Angkinang. Analisis ini dilakukan menggunakan SPSS versi 26 (Mintarti Indartani and Mutmainah, 2024).

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,758, yang mengindikasikan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Selain itu, nilai signifikansi koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah 0,00, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,10. Ini berarti pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien signifikan secara statistik. Dengan demikian, perubahan pada variabel Kualitas Pelayanan akan memberikan dampak yang nyata terhadap Kepuasan Pasien.

Nilai koefisien regresi sederhana menunjukkan bahwa konstanta adalah 0,186, sedangkan koefisien variabel bebas (X) adalah 0,876. Angka 0,876 pada koefisien variabel bebas menggambarkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel Kualitas Pelayanan (X) akan meningkatkan variabel Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,876.

Dari analisis yang melibatkan 99 responden, diperoleh nilai korelasi sebesar 0,758. Kekuatan hubungan antara kedua variabel dapat diinterpretasikan berdasarkan nilai koefisien tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) memiliki hubungan yang sangat kuat dengan Kepuasan Pasien (Y).

b. Uji T

Uji t digunakan untuk mengevaluasi apakah terdapat hubungan yang signifikan antara dua variabel dalam penelitian. Jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel, maka hipotesis alternatif (H_a) diterima, sedangkan hipotesis nol (H_0) ditolak. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 49,889 lebih besar dibandingkan t tabel ($df = 97$) sebesar 1,290 dengan tingkat signifikansi 0,1%. Oleh karena itu, t hitung $>$ t tabel, sehingga hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Ini berarti ada pengaruh nyata antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Angkinang, Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Analisis ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (variabel X) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (variabel Y). Dengan nilai korelasi sebesar 0,758 dan koefisien determinasi sebesar 57%, hasil ini menggambarkan hubungan yang kuat antara kedua variabel. Data tersebut diperoleh dari pengolahan kuesioner menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26.

Interpretasi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat berkontribusi secara langsung terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Faktor utama yang mendukung kualitas pelayanan di Puskesmas Angkinang mencakup komitmen kuat dari manajemen dan staf untuk meningkatkan layanan yang diberikan. Komitmen ini tercermin dalam upaya berkelanjutan untuk mengoptimalkan pengelolaan sumber daya manusia, fasilitas, dan prosedur operasional. Selain itu, keberadaan tenaga medis dan nonmedis yang kompeten turut memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Puskesmas juga telah menggunakan mekanisme pengumpulan data melalui survei kepuasan pasien dan observasi langsung sebagai bahan evaluasi. Survei ini membantu dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan yang diterima oleh pasien. Dari survei tersebut, mayoritas pasien memberikan tanggapan positif terhadap berbagai indikator seperti dasar hukum, prosedur, waktu pelayanan, kompetensi petugas, pengawasan internal, serta pengelolaan keluhan dan saran.

Selain itu, keberadaan jaminan pelayanan yang memprioritaskan keamanan dan kepastian sesuai standar, serta rasa aman bagi pasien, juga menjadi elemen penting dalam mendukung kualitas pelayanan yang baik. Evaluasi kinerja staf secara berkala dan penyempurnaan sistem keluhan menjadi bagian integral dalam perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang memengaruhi kelancaran evaluasi kualitas pelayanan. Salah satu tantangan terbesar adalah keterbatasan waktu yang dimiliki oleh petugas untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap seluruh aspek layanan. Keterbatasan ini berdampak pada area tertentu yang memerlukan perhatian khusus tetapi belum dapat ditangani dengan optimal.

Keterbatasan fasilitas juga menjadi penghambat utama. Beberapa indikator survei menunjukkan pasien merasa kurang puas terhadap sarana dan prasarana yang tersedia. Tantangan dalam melaksanakan metode analisis seperti *ghost shopping* atau *lost customer analysis* juga memengaruhi efektivitas evaluasi layanan.

Masalah lain yang dihadapi adalah pengumpulan data yang representatif dan akurat. Beberapa pasien enggan memberikan umpan balik jujur atau bahkan tidak berpartisipasi dalam survei, sehingga data yang dihasilkan mungkin kurang mencerminkan realitas di lapangan. Komunikasi yang kurang efektif tentang tujuan dan manfaat survei juga dapat memengaruhi tingkat partisipasi pasien.

Meskipun banyak faktor pendukung seperti kompetensi staf, komitmen manajemen, dan pengumpulan data yang sistematis berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan, tantangan terkait keterbatasan waktu, fasilitas, dan validitas data tetap harus diatasi. Dengan langkah perbaikan yang tepat, kualitas pelayanan di Puskesmas Angkinang dapat terus ditingkatkan untuk memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

SIMPULAN

Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Angkinang, Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Hal ini terbukti dari analisis regresi linier sederhana dan uji t. Hasil analisis regresi menghasilkan persamaan yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,876 atau setara dengan 87,6%. Uji t juga memperkuat kesimpulan ini, dengan nilai t hitung sebesar 49,889 yang lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1,290 pada tingkat signifikansi 10%. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) diterima, sedangkan hipotesis nol (H_0) ditolak. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Angkinang, Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Kualitas pelayanan di Puskesmas Angkinang memberikan pengaruh yang tergolong kuat terhadap kepuasan pasien. Analisis yang dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26 pada 99 responden menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,758 dengan koefisien determinasi sebesar 57%. Hal ini mengindikasikan bahwa 57% variasi dalam kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Angkinang, Kabupaten

Hulu Sungai Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) 'EFEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.
- Arpandi, A. (2024) 'EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.
- Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) 'EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SAMPAH PADA TEMPAT PEMBUANGAN AKHIR (TPA) BATU MERAH KECAMATAN LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.
- Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) 'EFEKTIVITAS PROGRAM PENYEDIAAN AIR MINUM DAN SANITASI BERBASIS MASYARAKAT (PAMSIMAS) DI KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.
- Budiman, A. and Souvia, B. (2023) 'IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI'YAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.
- Chandra, T. and Dkk (2020) *Service Quality, Consumer Satisfaction, and Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: CV IRDH.
- Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) 'Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.
- Hardiyansyah (no date) *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasbiyah, S. (2022) 'IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU', *Administtraus*, 6(2), pp. 160–168.
- Hasbiyah, S. (2024) 'IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.
- Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) 'PENGELOLAAN DANA DESA DALAM MENINGKATKAN PEMBANGUNAN NON FISIK DI DESA PALIAT KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.
- Hayat (2018) *Kebijakan Publik*.
- Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) 'Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.
- Mintarti Indartani and Mutmainah (2024) *Analisis Data Kuantitatif Uji Instrumental, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi dan Regresi Linier Berganda*. Jawa Tengah: Lakeisha.
- Munawarah, M. (2022) 'PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU

SUNGAI UTARA', *Al Idara Balad*, 4(2), pp. 28–33.

Nurdin, I. (2019) *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Priadana, S. and Sunarsi, D. (2021) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books.

Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) 'PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG', *Al Idara Balad*, 6(1), pp. 189–193.

Sugianor, S. and Mawarti, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2018 TENTANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT DALAM PENERTIBAN WARUNG REMANG-REMANG DI DESA TAPUS DALAM KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), pp. 1883–1890.