



## PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAAN MASYARAKAT DI UPT PUSKESMAS SUNGAI KARIAS KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Raina Hapijah<sup>1</sup>, Ramona Handayani<sup>2</sup>, Selamat Riadi<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai  
Email: [rainahapijah@gmail.com](mailto:rainahapijah@gmail.com)

### ABSTRAK

Ada sejumlah tantangan yang dihadapi oleh UPT Puskesmas Sungai Karias Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu terkait pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasaan masyarakat. Permasalahan yang diidentifikasi mencakup kurangnya kedisiplinan pegawai, kesesuaian dengan harapan masyarakat, serta ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas oleh pegawai. Pendekatan yang diadopsi pada penelitian ini berupa pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian asosiatif. Sementara untuk teknik pengumpulan data melibatkan kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Karias Kabupaten Hulu Sungai Utara yang secara pasti jumlahnya tidak diketahui menjadi populasi penelitian ini dan sampel diambil menggunakan metode total sampling yang menghasilkan 97 responden. Selanjutnya untuk data yang dikumpulkan akan dianalisis dengan perangkat lunak SPSS versi 25. Analisis memperoleh hasil yaitu koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,916, yang mengindikasikan variabel kinerja pegawai mempengaruhi kepuasaan masyarakat UPT Puskesmas Sungai Karias Kabupaten Hulu Sungai Utara sebesar 84%. Direksi diharapkan untuk melakukan pembinaan yang lebih intensif terhadap disiplin kerja, kesesuaian antara pelaksanaan tugas dengan harapan masyarakat, serta ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas oleh seluruh pegawai di lingkungan Puskesmas.

**Kata Kunci:** Pengaruh, Kinerja Pegawai, Kepuasaan Masyarakat

### ABSTRACT

*UPT Sungai Karias Health Center, Hulu Sungai Utara Regency faces several challenges related to the influence of employee performance on community satisfaction. The problems identified include lack of employee discipline, conformity with community expectations, and punctuality in completing tasks by employees. This study adopted a quantitative approach with an associative research method. Data collection techniques involved questionnaires, observation, and documentation. The population of this study was the community who were receiving services at UPT Sungai Karias Health Center, Hulu Sungai Utara Regency, whose number was not known with certainty and the sample was taken using the total sampling method which resulted in 97 respondents. The data collected were then analyzed using SPSS version 25 software. The results of the analysis showed a determination coefficient ( $R^2$ ) of 0.916, which indicated that employee performance variables influenced community satisfaction at UPT Sungai Karias Health Center, Hulu Sungai Utara Regency by 84%. The Board of Directors is expected to provide more intensive coaching on work discipline, conformity between task implementation and community expectations, and punctuality in completing tasks by all employees in the Health Center environment.*

**Keyword:** Influence, Employee Performance, Community Satisfaction

### PENDAHULUAN

Seluruh warga negara berhak atas kesehatannya, sebab kesehatan merupakan hak dan investasi. Sesuai undang-undang pemerintah bertanggung jawab atas pelayanan kesehatan bagi seluruh warga negara. Pelayanan tersebut salah satunya yaitu pelayanan publik. Akan tetapi tidak bisa dipungkiri bahwasanya masih banyak hambatan dalam pelayanan kesehatan terkhusus pada sektor publik, utamanya hambatan dalam hal mutu pelayanan.

Sesuai undang-undang pemerintah bertanggung jawab atas pelayanan kesehatan bagi seluruh warga negara. Pelayanan tersebut salah satunya yaitu pelayanan publik. Sesuai pendapat Moenir

bahwasanya pelayanan publik yaitu aktivitas yang dikerjakan oleh individu maupun kelompok atas dasar faktor materil melalui cara, prosedur, serta sistem tertentu demi memuaskan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Arti dari pelayanan publik yaitu sebuah bentuk tanggung jawab dari pemerintah dan dilakukan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, ataupun di lingkungan BUMN. Bentuk dari pelayanan publik berupa pelayanan dan pelayanan barang publik.

Hakikatnya kehadiran negara dalam hal ini pemerintah sebagai pengelola negara adalah memberi pelayanan kepada masyarakat sesuai kebutuhannya. Sedangkan untuk pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan dari masyarakat atau publik terhadap kinerja pemerintah. Kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Jika masyarakat dalam hal ini sebagai penerima manfaat mendapatkan rasa puas atas layanan yang diberikan maka kepercayaan publik pun akan tumbuh secara sendirinya dan akan meningkat seiring waktu berjalan. Untuk mengukur tingkat keberhasilan dari layanan yang diberikan, lembaga publik sering kali melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkala.

Persepsi masyarakat terhadap instansi pemerintah timbul sebagai umpan balik terhadap setiap pelayanan atau kegiatan yang diselenggarakan instansi tersebut. Menyikapi hal tersebut, instansi dan pejabat pemerintah wajib berupaya maksimal agar persepsi yang muncul lebih baik serta masyarakat memperoleh kepuasan atas layanan yang pada akhirnya meningkatkan citra positif instansi pemerintah.

Dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pada pasal 12 angka 10 diterangkan bahwasanya kesehatan merupakan pelayanan dasar yang merupakan kewajiban bagi pemerintah daerah. Sedangkan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) ialah unit yang memberikan pelayanan publik di bidang kesehatan pada tingkat kecamatan. Merujuk pada Peraturan Kementerian Kesehatan No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas disebutkan bahwa Puskesmas yaitu lembaga pelayanan kesehatan yang melakukan upaya pelayanan kesehatan. Upaya kesehatan masyarakat primer dan kesehatan individu, mengutamakan upaya promosi dan pencegahan di tempat kerja. Dalam administrasi publik telah terjadi perubahan paradigma dari “New Public Management” (NMP) menjadi “New Public Service” (NPS), dimana dalam NPS kedudukan masyarakat bukan lagi sebagai pelanggan, melainkan pihak yang menerima masyarakat. . jasa, jika perusahaan disebut sebagai pelanggan, maka akan terbentuk model layanan insentif diskriminasi, yaitu perbedaan layanan berdasarkan situasi ekonomi pelanggan.

Ada hubungan erat dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan kinerja dari instansi pemerintah dengan kualitas layanan yang dihasilkan pegawai institusi pemerintah tersebut. Arti dari kualitas pelayanan yaitu suatu kondisi yang berubah - ubah terkait produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang bisa melebihi dan atau memenuhi ekspektasi konsumen.

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil dari satu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka meraih tujuan tertentu. Arti dari kinerja bagi suatu instansi publik, yaitu suatu hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota atau entitas organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Salah satu tujuan organisasi tersebut yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat salah satunya yaitu persepsi terhadap kualitas pelayanan. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan menghasilkan citra buruk pemerintah dalam persepsi masyarakat.

Kinerja pegawai adalah capaian seorang pegawai atau keberhasilannya secara keseluruhan dalam melaksanakan suatu tugas, dibandingkan berbagai kesempatan yang ada dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan dalam pengertian yang lain kinerja pegawai yaitu suatu hasil kerja kualitatif dan

kuantitatif yang dilaksanakan oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan.

“Memastikan kepuasan mereka yang kami layani merupakan ukuran penting dari kualitas layanan kami.” Sesuai teks tersebut menyoroti terkait pemberian layanan yang efektif dan efisien oleh server sangatlah penting. Hal tersebut menyoroti potensi peningkatan kepuasan dalam komunitas pemerintah, oleh karena itu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kemajuan ekonomi dan kesejahteraan bisa membawa banyak manfaat bagi masyarakat umum umumnya. Seseorang akan merasa puas pada saat membandingkan kinerja produk sebenarnya dengan harapan awal mereka, sesuai pendapat Kotler dan Keller (Huda & Farida, 2014). Arti dari kepuasan sesuai pendapat Kotler dan Keller dalam (Darno & Yosepha, 2023) yaitu ketika harapan seseorang terlampaui atau terpenuhi oleh suatu hasil atau produk, ia bisa merasakan emosi yang berbeda-beda termasuk sedih atau senang, hal ini disebut kepuasan. Sesuai penelitian Irawan dan Komara (2017), kepuasan dipengaruhi oleh cara individu dalam mengevaluasi hasil yang diraih sehubungan dengan harapan awal mereka, seperti yang diungkapkan oleh Kotler dan Armstrong. Hubungan antara kepuasan, kinerja dan harapan menjadi fokus penelitian ini. Pelanggan dan anggota masyarakat lainnya mungkin tidak puas jika kinerja tidak memenuhi harapan mereka. Sebaliknya jika kinerjanya memenuhi standar yang diharapkan, maka pelanggan (perusahaan) akan mengetahuinya kesenangan. Selain itu, sebagaimana disebutkan Mangkunegara dalam (Pasolong, 2017), kinerja yaitu cerminan langsung dari pengabdian dan hasil kerja seseorang sesuai dengan tugas yang diberikan kepadanya. Sementara sesuai pendapat Osborn dalam (Rahayu, 2017) memberikan definisi kinerja secara komprehensif, dengan penekanan pada pengukurannya dari segi kualitas dan kuantitas. Definisi ini berlaku untuk pekerjaan yang dilakukan oleh perorangan, kelompok atau perusahaan. Lebih lanjut Robbins mencatat hal itu Kinerja dievaluasi berdasar pada seberapa efektif seseorang melakukan tugas dalam waktu tertentu, relatif terhadap berbagai standar, tujuan atau kriteria, seperti yang berkaitan dengan hasil kerja.

Puskesmas Sungai Karias (PUSKESMAS) Kabupaten Hulu Sungai Utara termasuk salah satu fasilitas kesehatan yang memberi pelayanan kesehatan bagi masyarakat serta mempunyai peranan yang begitu strategis dalam upaya percepatan peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Petugas puskesmas memegang peranan penting dalam memberi pelayanan kesehatan yang lebih baik, hal ini tentunya dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti kinerja pegawai dan motivasi kerja petugas puskesmas.

Puskesmas yaitu lembaga pelayanan kesehatan yang berupaya mewujudkan kesehatan perseorangan dan kesehatan masyarakat serta mengedepankan upaya preventif dan promotif demi mencapai kesehatan masyarakat yang maksimal. Puskesmas merupakan suatu organisasi yang tidak dapat dipisahkan dari kinerja pegawai yang diciptakan oleh pegawai Puskesmas. Karyawan yang berkinerja tinggi menjadi harapan bagi perusahaan, apalagi dengan perhatian besar terhadap kuantitas dan kualitas kinerja mereka selama bekerja. Maka dari itu, ada tuntutan yang harus dilaksanakan oleh Puskesmas yaitu dalam hal memberi mutu pelayanan yang memuaskan kepada pasiennya sesuai standar yang sudah dibuat dan bisa menjangkau lapisan masyarakat secara keseluruhan.

Pemerintah sekarang ini masih berupaya terus mengoptimalkan dan meningkatkan pelayanan publik di bidang kesehatan masyarakat khususnya di bidang Puskesmas, akan tetapi masih adanya berbagai keluhan hingga saat ini. Hal itu pastinya akan menimbulkan kemarahan masyarakat. Kinerja pegawai sangatlah penting dikarenakan pegawai bertanggung jawab dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan memberikan pelayanan publik.

Suatu ukuran kinerja yang bisa dipakai oleh instansi pemerintah dalam hal menjalankan tugas serta kewajibannya yaitu arti dari kepuasan masyarakat. Kemunculan persepsi masyarakat yang berbeda muncul dengan sendirinya saat masyarakat secara langsung berinteraksi untuk menyikapi berbagai kepentingan terkait instansi pemerintah. Menghadapi hal tersebut, instansi pemerintah dan pejabat pemerintah tentu berusaha memastikan bahwa persepsi yang dihasilkan adalah positif atau berpeluang membawa manfaat. Kepuasan terhadap masyarakat. Pelayanan yang ada harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan umum tertentu yakni mudah dilaksanakan, mudah dipahami, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, dan kesederhanaan, serta prinsip-prinsip lainnya berupa ketepatan waktu dan ketepatan. sesuai dengan waktu pelayanan dan pelayanan yang telah ditentukan. hasil yang benar dan akurat. Tinjauan kepuasan masyarakat terhadap lembaga pemerintah, termasuk kualitas layanan yang disediakan. Kualitas yang dikelola dengan baik bisa memberi kontribusi positif terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan. Mutu pelayanan yang diberikan dalam hal ini berupa respon optimal terhadap kebutuhan masyarakat sesuai prosedur dan standar yang berlaku saat ini yang diberikan oleh pemerintah dan tentunya bagi pegawai dalam menjalankan fungsinya. pelaksanaan pekerjaannya adalah berdasarkan peraturan dan kebijakan yang berlaku. Kepuasan masyarakat dapat tercapai hal ini juga dipengaruhi oleh kinerja karyawan yang terlibat. Kinerja pegawai menjadi tolak ukur atas apa yang telah dilakukan sebagai penanggung jawab pelaksanaan kegiatan instansi pemerintah. Pegawai yang memahami tugasnya dengan baik dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat tentu akan memberikan kontribusi bagi keberhasilan instansinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pandangan Armstrong dan Baron tentang kinerja sebagai hasil kerja sangat terkait dengan di mana termasuk kepuasan pelanggan, selain kinerja, ia juga mempunyai tujuan organisasi yang strategis dan memberi kontribusi ekonomi.

Kinerja pegawai yang baik akan meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam melaksanakan tugasnya. Selain itu, kinerja pegawai juga akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam hal ini kinerja pegawai harus terus ditingkatkan agar kepuasan terhadap masyarakat menjadi optimal. Peningkatan kinerja pegawai diharapkan akan membawa tingkat kepuasan bagi masyarakat.

Kinerja adalah cara organisasi, kelompok, dan individu berperilaku dalam menjalankan aktivitasnya. Hal itu berarti kinerja merupakan suatu catatan hasil yang dihasilkan dalam suatu kegiatan atau fungsi tertentu. Oleh karena itu, kinerja terdiri dari realisasi pekerjaan dan hasil yang didapat dari pekerjaan tersebut (Febriantina, Lutfiani dan Zein, 2018).

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan pada UPT Puskesmas Sungai Karias Kabupaten Hulu Sungai Utara mengidentifikasi masih kurangnya kinerja pegawai dalam mendukung kepuasaan masyarakatnya. Hal tersebut dapat diketahui dari yang terjadi dilapangan, yaitu:

1. Permasalahan pertama, masih kurangnya daya tanggap pihak puskesmas dalam melayani pasien dikarenakan petugas pelayanan di Puskesmas ini kerap ada yang terlambat rekan kerjanya datang sehingga saat melayani dalam pencarian rekam medis pasien sering terlambat.
2. Permasalahan kedua, pada saat jam sibuk pelayanan banyak masyarakat yang menunggu diluar karena kurangnya sarana di UPT Puskesmas Sungai Karias seperti kursi tunggu sehingga masyarakat menunggu diluar, sehingga saat pemanggilan nomor antrian akibatnya tidak terdengar terlalu jelas, sehingga terjadi keterlambatan.
3. Permasalahan ketiga, mengenai masih ada perawat yang mengobrol dengan pasien yang sudah selesai memeriksa dan berobatnya, karena pasien tersebut tetangga atau temannya

padahal pasien tersebut sudah selesai berobatnya dan pasien yang lain jadi lama menunggu berobatnya.

Oleh karena itu penulis tertarik melalukan penelitian berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Upt Puskesmas Sungai Karias Kabupaten Hulu Sungai Utara”. Adapun sejumlah rumusan masalah penelitian ini yaitu :

1. Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Sungai Karias?
2. Seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Sungai Karias?

Berdasarkan penelitian ini peneliti memfokuskan kepada Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasaan Masyarakat di UPT Puskesmas Sungai Karias. Hubungan kinerja pegawai dengan kepuasaan masyarakat adalah tersebut diukur melalui teori yang dikemukakan oleh:

1. Kinerja Pegawai (Variabel X) menurut Bernadin dan Russel dalam Ardial (2018 : 25-26) adalah :
  - a. Komitmen kerja (Interpersonal Impact)
  - b. Kemandirian (Need for supervision)
  - c. Efektivitas (Cost effectiveness)
  - d. Ketepatan waktu (Timeliness)
  - e. Kuantitas (Quantity)
  - f. Kualitas (Quality)
2. Kepuasaan Masayarakat (Variabel Y) sesuai pendapat Hawkins dan Lonney (dalam Chandrianto, 2021:60) adalah :
  - a. Kesediaan merekomendasikan
  - b. Minat berkunjung kembali
  - c. Kesesuaian harapan

## METODE

Perhitungan sampel penelitian ini mempergunakan metode rumus Lemeshow yang bisa dipergunakan dalam menghitung jumlah sampel dimana dengan jumlah populasi yang tidak bisa diketahui secara pasti (Riyanto dan Hermawan 2020:13-14). Berdasar pada hasil perhitungan rumus Lemeshow, sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 97 responden. Adapun metode pengumpulan data penelitian ini diantaranya kuesioner, observasi, dan dokumentasi.

Menurut (Sugiyono 2015:14) “Metode penelitian berdasarkan positivisme dikenal dengan pendekatan kuantitatif. Metode ini dipergunakan dalam mempelajari populasi ataupun sampel tertentu dan melibatkan pengumpulan data dengan alat penelitian dan analisis kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang dihasilkan.”

Analisis data menjadikan data mentah berubah menjadi informasi yang bermanfaat untuk memahami karakteristiknya dan memecahkan masalah. Metode yang dipergunakan meliputi Uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskeditas, uji linearitas, uji analisis data, dan uji hipotesis.

## PEMBAHASAN

Maksud tujuan dari dilaksanakan penelitian ini yaitu untuk menjawab dua pertanyaan utama: apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di up tpt puskesmas sungai karias dan seberapa besar pengaruh tersebut. Beberapa Uji yang dilakukan yaitu termasuk validitas, realibilitas, normalitas, heterokeditas, linearitas, regresi linear sederhana, hipotesis, korelasi, koefisien, dan determinasi. Ini adalah hasil ujinya.

### 1. Uji Validitas

Variabel	No Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kinerja Pegawai (X)	1	0.7471	0.1680	Valid
	2	0.7967	0.1680	Valid
	3	0.5803	0.1680	Valid
	4	0.7363	0.1680	Valid
	5	0.7744	0.1680	Valid
	6	0.7894	0.1680	Valid
	7	0.7203	0.1680	Valid
	8	0.7426	0.1680	Valid
	9	0.7056	0.1680	Valid
	10	0.7724	0.1680	Valid
	11	0.7765	0.1680	Valid
	12	0.8091	0.1680	Valid
Variabel	No Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasaan Masyarakat (Y)	13	0.6640	0.1680	Valid
	14	0.7310	0.1680	Valid
	15	0.7833	0.1680	Valid
	16	0.7775	0.1680	Valid
	17	0.7733	0.1680	Valid
	18	0.8002	0.1680	Valid
	19	0.7977	0.1680	Valid
	20	0.8267	0.1680	Valid
	21	0.7492	0.1680	Valid

Hasil dari uji validitas menunjukkan nilai rhitung > rtabel, item pertanyaan penelitian ini dapat dikatakan valid.

### 2. Uji Realibilitas

Variabel	Cronch's Alpha	Cronbach's Alpha yang diisyaratkan	Keterangan
Kinerja Pegawai	0,927	0,6	RELIABEL
Kepuasaan Masyarakat	0,913	0,6	RELIABEL

Hasil dari uji realibilitas menghasilkan nilai koefisien realibilitas > 0,6 sehingga dapat dikatakan realibel.

## 3. Uji Normalitas

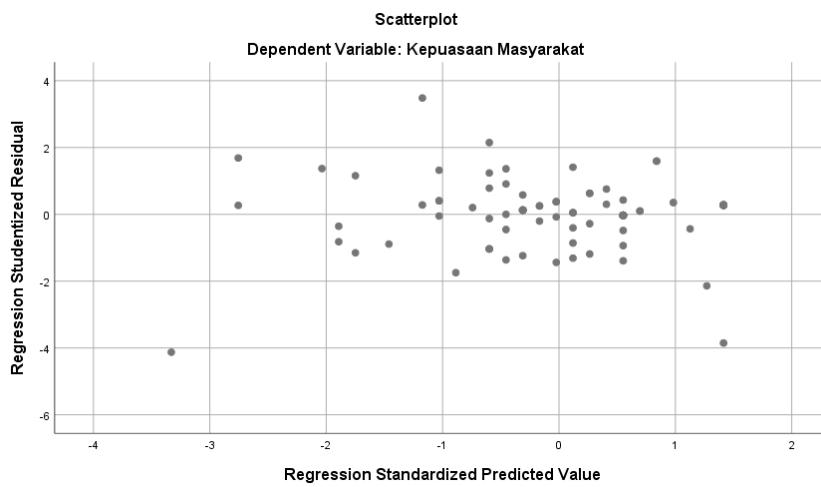
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	
N		97	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.46729205	
Most Extreme Differences	Absolute	.131	
	Positive	.091	
	Negative	-.131	
Test Statistic		.131	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.064 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.058
		Upper Bound	.071

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Data yang digunakan terdistribusi secara normal, yang ditunjukkan dengan perolehan hasil uji normalitas mempergunakan teknik One-Sample Kolmogorov Smimov Test, yang menghasilkan nilai  $0,64 > 0,05$ .

## 4. Uji Heteroskedasitas



Berdasarkan tabel di atas jika titik-titik tersebut tidak berpola dan menyebar maka tidak terjadi Heterokeditas.

## 5. Uji Linearitas

**Uji Linearitas**

		* Between Groups	(Combined)	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Kinerja Pegawai	Kepuasaan Masyarakat	Linearity	4101.489	20	205.074	28.763	.000		
			3895.442	1	3895.442	546.353	.000		
		Deviation from Linearity	206.047	19	10.845	1.521	.102		
Within Groups			541.872	76	7.130				
Total			4643.361	96					

Terdapat hubungan yang linear dari hasil uji linearitas terlihat dari linearity nilai signifikansinya senilai  $0,102 > 0,05$ .

## 6. Uji Regresi Linear Sederhana

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2426.108	1	2426.108	494.795	.000 <sup>b</sup>
	Residual	465.809	95	4.903		
	Total	2891.918	96			

a. Dependent Variabel: Kepuasaan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Variabel kepuasaan masyarakat (Y) dipengaruhi oleh variabel kinerja pegawai (X), sesuai dengan hasil uji regresi linier sederhana yang menghasilkan nilai  $0,000 > 0,05$ .

## 7. Uji Hipotesis (Uji T)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	T	
1	(Constant)	1.028	1.646		.625	.534
	Kinerja Pegawai	.723	.032	.916	22.244	.000

a. Dependent Variabel: Kepuasaan Masyarakat

Dari hasil uji T terlihat jelas bahwa kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasaan masyarakat karena nilai thitung senilai 22,244 dan nilai ttabel senilai 1,660.

## 8. Uji Korelasi

**Correlations**

		Kinerja Pegawai	Kepuasaan Masyarakat	
		Pearson Correlation	1	.916**
Kinerja Pegawai		Sig. (2-tailed)		.000
Kepuasaan Masyarakat	N	97	97	
	Pearson Correlation	.916**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000		
N		97	97	

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dilihat bahwa nilai korelasi kedua variabel sebesar 0,916 pada signifikansi level 0,00 menandakan variabel ini keduanya memiliki hubungan yang sangat signifikan.

## 9. Uji Koefisien Determinasi (Uji R2)

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.916 <sup>a</sup>	.839	.836	2.817	

a. Predictors: (Constant), Kepuasaan Masyarakat, Responden

Sesuai hasil uji koefisien determinasi sebesar 0,916, bisa diperoleh simpulan yaitu kepuasaan masyarakat dipengaruhi oleh kinerja pegawai sebesar 84%, dan sisanya sebesar 16% ditentukan oleh faktor lainnya.

**SIMPULAN**

Berdasar pada hasil penelitian yang sudah dilaksanakan, maka didapatkan kesimpulan antara lain yaitu:

1. Kinerja Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Di UPT Puskesmas Sungai Karias Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal itu terbukti dari nilai t hitung sebesar 22,244 melebihi t tabel ( $df=N-1$ ) 1,660 dengan tingkat signifikansi 0,000 dengan angka tersebut nilai signifikan kurang dari 0,05, artinya  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hasil pengujian ini memperlihatkan bahwa Kinerja Pegawai Puskesmas yang semakin baik maka kepuasan masyarakat akan meningkat, begitu pun sebaliknya, kinerja pegawai Puskesmas yang semakin buruk maka kepuasan pasiennya akan menurun.
2. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di UPT Puskesmas Sungai Karias Kabupaten Hulu Sungai Utara bisa dinyatakan berpengaruh sangat kuat. Terbukti dari hasil uji R2 variabel Kinerja pegawai dengan nilai R Square 0,916 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka Kinerja pegawai berpengaruh pada Kepuasan Masyarakat yang kuat dengan presentase sebesar 84%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Y., & Komariyah, I. (2017) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Afabeta.
- Ardial (2018) *Komunikasi Organisasi*. Medan: Lembaga Penelitian dan Penelitian Ilmiah AQLi.\ Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) ‘EEFEKTIVITAS 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’IYAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.
- 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.
- Hasbiyah, S. (2022) ‘IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU’, *Administraus*, 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.
- 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.
- Munawarah, M. (2022) ‘PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 28–33.
- Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) ‘PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG’, *Al Iidara 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.

Chandrianto (2021) *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: CV Literasi Nusantara Abadi.

Keller, K. dan (2014) *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. ke-13. jakarta: Erlangga.

Mangkunegara, A.P. (2017) *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. ke-11. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Riyanto, S., & Hermawan, A.A. (2020) *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.

Sugiyono *et al.* (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. ke-11. Bandung: Erlangga.