

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPT PUSKESMAS PASAR SABTU KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Muhammad Ridha¹, Agus Surya Dharma², Reno Affrian³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: cucutunggal689@gmail.com

ABSTRAK

Permasalahan adalah kelemahan petugas pemberi pelayanan, Kurang lengkapnya obat-obatan yang ada serta kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal. Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.. Hasil dari penelitian terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesi menggunakan uji regresi linear sederhana dan uji partial (t). Hasil perhitungan koefisien regresi menghasilkan nilai $Y = ,813 + 0,38$ atau $Y = 0,38 + ,813$, yang berarti setiap satu kenaikan dari kualitas maka berpengaruh sebesar 0,38 kepada kualitas pelayanan, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Sedangkan dari hasil perhitungan uji partial (t) yaitu t hitung sebesar 8.534 dibandingkan dengan t tabel 1.988 dengan taraf signifikansi 5% ini berarti bahwa t hitung lebih besar pada t tabel H1 diterima dan H0 ditolak, H1 atau hipotesis alternatif berbunyi” ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang cukup kuat. Disarankan kepada Kepala UPT.Puskesmas Pasar Sabtu untuk lebih meningkatkan pengawasan untuk pegawai dengan cara pengawasan yang efektif dari pimpinan maka semangat kerja akan timbul.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

The problem is the weakness of the service providers, the lack of completeness of existing medicines and the quality of the services provided is not optimal. This research method uses a quantitative approach that focuses on the influence of service quality on patient satisfaction. The results of the research show the influence of service quality on patient satisfaction. This is proven by the results of the hypothesis test using a simple linear regression test and partial test (t). The results of calculating the regression coefficient produce a value of $Y = .813 + 0.38$ or $Y = 0.38 + .813$, which means that every increase in quality has an effect of 0.38 on service quality, so it can be concluded that there is a variable influence on service quality (X) on the community satisfaction variable (Y). Meanwhile, from the results of the calculation of the partial test (t), namely the t count of 8,534 compared to the t table of 1,988 with a significance level of 5%, this means that the t count is greater in the t table. H1 is accepted and H0 is rejected, H1 or the alternative hypothesis reads "there is an influence on service quality on patient satisfaction at UPT. The Saturday Market Health Center, Sungai Tabukan District, North Hulu Sungai Regency is quite strong. It is recommended to the Head of UPT.Puskesmas Pasar Saturday to further improve supervision of employees by means of effective supervision from the leadership so that work enthusiasm will arise.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama adalah faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, selama

kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas diperlukan oleh masyarakat.

UPT. Puskesmas Pasar Sabtu adalah salah satu pelayanan kesehatan masyarakat yang berada di Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara, dimana UPT. Puskesmas Pasar Sabtu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan fasilitas pelayanan kesehatan yang bertujuan menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perawatan individu tingkat pertama.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan UPT. Puskesmas Pasar Sabtu adalah:

1. Kelemahan petugas pemberi pelayanan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan, maka sesuai dengan masalah yang ditemukan di lapangan yaitu kurangnya petugas dalam menangani pelayanan di UPT. Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan, petugas kurang pada setiap layanan, yang mana pada pelayanan umum hanya 2 orang saja sehingga pada pelayanan umum terkadang masyarakat yang antri panjang karena yang melayani petugasnya kurang, pelayanan MTBS dan Imunisasi juga hanya 2 orang dan itu pun petugas terkadang merangkap tugas pada setiap layanan yang ada. *(Sumber : Jumlah Pegawai UPT. Puskesmas Pasar Sabtu, 2023)*
2. Kurang lengkapnya obat-obatan yang ada pada UPT. Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan, melalui penanggung jawab obat UPT. Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan, permintaan obat yang dibutuhkan tidak terpenuhi sesuai yang diminta sehingga dalam ketersediaan obat pada UPT. Puskesmas Pasar Sabtu masih kurang tersedia dalam pelayanannya. *(Sumber : Data UPT. Puskesmas Pasar Sabtu, 2023)*
3. Masyarakat atau pasien banyak yang belum puas setelah berobat ke UPT. Puskesmas Pasar Sabtu disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal, dimana hal ini dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang masih sempit dan kursi yang belum memadai untuk antrian masyarakat. *(Sumber : Sarana dan Prasarana UPT. Puskesmas Pasar Sabtu, 2023)*

Berdasarkan latar belakang pada masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT. Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara”.

METODE

Penulis dalam penelitian ini mengambil lokasi di UPT. Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamat di Jalan. Tiga Desember RT2 No 36 Desa Banua Hanyar, Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan.

Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pemahaman yang muncul dikalangan pengembang penelitian kuantitatif adalah peneliti dapat dengan sengaja mengadakan perubahan terhadap dunia sekitar dengan mealakukan eksperimen.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Metode penelitian kuantitatif.

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 650 orang yang menggunakan rumus slovin dengan sampel sebanyak 87 orang. Kemudian peneliti melakukan Uji Validitas dan Reliabilitas, digunakan dengan metode statistik aplikasi SPSS 20. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji t, Koefisien Determinasi.

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara (X)

1. Reliability (Realibilitas)

a. Pelayanan yang dijanjikan

Dari hasil angket di atas yang mana pelayanan yang dijanjikan pada UPT. Puskesmas Pasar Sabtu sudah baik hal ini terlihat dari angket di atas menyebutkan setuju 45 orang atau 51,72%, netral menjawab 42 orang atau 48,27%.

Dari hasil observasi peneliti yang mana UPT. Puskesmas Pasar Sabtu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakatnya.

b. Pelayanan yang diandalkan

Dari hasil angket di atas yang mana UPT. Puskesmas Pasar Sabtu dalam pelayanan yang diandalkan cukup baik yang mana terlihat dari angket menunjukkan yang menjawab setuju 38 orang atau 43,67%, netral 49 orang atau 56,32%.

Dari hasil observasi peneliti yang mana UPT. Puskesmas Pasar Sabtu dalam pelayanan yang diandalkan cukup baik, dimana petugas UPT. Puskesmas Pasar Sabtu memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturannya.

c. Penyampaian Pelayanan

Dari hasil angket menunjukkan bahwa penyampaian pelayanan oleh petugas UPT. Puskesmas Pasar Sabtu kurang baik yang mana terlihat dari hasil angket yang menjawab setuju 42 orang atau 48,27%, menjawab netral 38 orang atau 43,57% dan yang menjawab tidak setuju 7 orang atau 8,04%.

Dari hasil observasi peneliti yang mana UPT. Puskesmas Pasar Sabtu dalam penyampaian pelayanan kurang baik, dimana dalam pelayanan yang disampaikan kepada masyarakat kurang mengerti oleh masyarakat sehingga dalam pelayanan yang diberikan masyarakat kurang memahami dalam alur pelayanan.

Dari hasil dokumenter yang mana kurangnya informasi pelayanan yang dilakukan hal ini terlihat dari papan informasi yang hanya memiliki 1 papan informasi dikarenakan ruangan Puskesmas yang masih sempit. Sumber : *Sarana dan Prasarana, 2024*

d. Pelayanan dengan Benar

Dari hasil angket menunjukkan bahwa pelayanan dengan benar pada UPT. Puskesmas sudah baik yang mana terlihat dari hasil angket sangat setuju 7 orang atau 8,04%, menjawab setuju 63 orang atau 72,41% menjawab netral 17 orang atau 19,54%.

Dari hasil observasi peneliti yang mana UPT. Puskesmas Pasar Sabtu melakukan sesuai dengan aturan yang telah dijalankan, sesuai dengan SOP pelayanan yang dilakukan dalam memberikan pelayanannya.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

a. Menginformasikan Pelayanan

Dari hasil angket menunjukkan bahwa menginformasikan pelayanan kurang baik dimana terlihat dari hasil angket yang menjawab sangat setuju 38 orang atau 43,67%, menjawab setuju 49 orang atau 56,32%.

Dari hasil observasi peneliti yang mana UPT. Puskesmas Pasar Sabtu dalam menginformasikan kurang baik yang mana dalam pelayanan yang disampaikan kepada masyarakat kurang mengerti oleh masyarakat sehingga dalam pelayanan yang diberikan masyarakat kurang memahami dalam alur pelayanan.

b. Kepastian Waktu

Dari hasil angket menunjukkan bahwa kepastian waktu dalam pelayanan sudah baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab sangat setuju 28 orang atau 32,18% dan setuju 59 orang atau 67,81%.

Dari hasil observasi peneliti yang mana UPT. Puskesmas Pasar Sabtu dalam kepastian waktu sudah baik yang mana petugas melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan dalam memberikan pelayannya.

c. Kesiediaan Memberikan Pelayanan

Dari hasil angket menunjukkan bahwa kesiediaan dalam pelayanan sudah baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab sangat setuju 28 orang atau 32,18% dan setuju 59 orang atau 67,81%.

Dari hasil observasi peneliti yang mana UPT. Puskesmas Pasar Sabtu dalam kesiediaan memberikan pelayanan sudah baik hal ini terlihat petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan dan sesuai dengan keluhan oleh masyarakatnya.

3. *Assurance* (Jaminan)

a. Rasa Percaya

Dari hasil angket menunjukkan bahwa rasa percaya dalam pelayanan kurang baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab netral 45 orang atau 51,72%, menjawab setuju 38 orang atau 43,67% dan menjawab tidak setuju 4 orang atau 4,59%.

Dari hasil observasi peneliti yang mana UPT. Puskesmas Pasar Sabtu dalam rasa percaya kurang baik, hal ini terlihat masyarakat kurang mengerti dengan alur pelayanan yang diberikan dan kurang percaya dalam pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat.

Dari hasil dokumenter yang mana kurangnya petugas dalam menangani pelayanan di UPT. Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan, petugas kurang pada setiap layanan, yang mana pada pelayanan umum hanya 2 orang saja sehingga pada pelayanan umum terkadang masyarakat yang antri panjang karena yang melayani petugasnya kurang, pelayanan MTBS dan Imunisasi juga hanya 2 orang dan itu pun petugas terkadang merangkap tugas pada setiap layanan yang ada. (*Sumber : Jumlah Pegawai UPT. Puskesmas Pasar Sabtu, 2023*)

b. Rasa Aman

Dari hasil angket menunjukkan bahwa rasa aman dalam pelayanan sudah baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab netral 45 orang atau 51,72%, menjawab setuju 38 orang atau 43,67% dan menjawab tidak setuju 4 orang atau 4,59%

Dari hasil observasi peneliti yang mana UPT. Puskesmas Pasar Sabtu dalam rasa aman sudah baik yang mana masyarakat merasa aman dalam pelayanan yang diberikan petugas UPT. Puskesmas Pasar Sabtu dalam pelayannya.

c. Konsisten

Dari hasil angket menunjukkan bahwa konsisten dalam pelayanan cukup baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab setuju 38 orang atau 43,67% menjawab sangat setuju 49 orang atau 56,32%.

Dari hasil observasi peneliti yang mana UPT. Puskesmas Pasar Sabtu dalam konsisten sudah baik, yang mana petugas UPT. Puskesmas Pasar Sabtu memberikan pelayanan yang tidak berubah-ubah dalam pelayanannya.

Dari hasil dokumenter yang mana UPT. Puskesmas Pasar Sabtu dalam pelayanan yang diandalkan cukup baik, dimana petugas UPT. Puskesmas Pasar Sabtu memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturannya.

4. *Empathy* (Empati)

a. Memberikan Perhatian

Dari hasil angket menunjukkan bahwa memberikan perhatian dalam pelayanan cukup baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab setuju 37 orang atau 42,52%, menjawab netral 50 orang atau 57,47%.

Dari hasil observasi peneliti yang mana UPT. Puskesmas Pasar Sabtu dalam memberikan perhatian sudah baik yang mana petugas melakukan tugasnya sesuai dengan keluhan masyarakat.

b. Mengutamakan Kepentingan

Dari hasil angket menunjukkan bahwa mengutamakan kepentingan dalam pelayanan cukup baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab setuju 39 orang atau 44,82%, menjawab netral 48 orang atau 55,17%.

Dari hasil observasi peneliti yang mana UPT. Puskesmas Pasar Sabtu dalam memberikan perhatian sudah baik yang mana petugas melakukan tugasnya sesuai dengan keluhan masyarakat.

5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

a. Fasilitas Dalam Pemberian Pelayanan

Dari hasil angket menunjukkan bahwa mengutamakan fasilitas dalam pemberian pelayanan kurang baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab netral 45 orang atau 51,72%, menjawab setuju 38 orang atau 43,67% dan menjawab tidak setuju 4 orang atau 4,59%.

Dari hasil observasi peneliti yang mana UPT. Puskesmas Pasar Sabtu dalam fasilitas pemberian pelayanan masih kurang, dimana kurangnya sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang masih sempit dan kursi yang belum memadai untuk antrian masyarakat.

b. Berpenampilan Rapi

Dari hasil angket menunjukkan bahwa berpenampilan rapi dalam pelayanan sudah baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab sangat setuju 26 orang atau 32,18%, menjawab setuju 59 orang atau 67,81%.

Dari hasil observasi peneliti yang mana UPT. Puskesmas Pasar Sabtu dalam berpenampilan rapi sudah baik dimana petugas menggunakan seragam sesuai dengan peraturan yang ada.

Dari hasil dokumenter yang mana petugas memakai seragam sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negera Dilingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
Sumber : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020

c. Berdaya Tarik Visual

Dari hasil angket menunjukkan bahwa berdaya Tarik visual dalam pelayanan cukup baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab netral 45 orang atau 51,72%, menjawab setuju 38 orang atau 43,67% dan menjawab tidak setuju 4 orang atau 4,59%.

Dari hasil observasi peneliti yang mana UPT. Puskesmas Pasar Sabtu dalam berpenampilan rapi sudah baik dimana petugas menggunakan seragam sesuai dengan peraturan yang ada.

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Y)

1. Kesesuaian Harapan

a. Pelayanan Yang Sesuai

Dari hasil angket menunjukkan bahwa pelayanan yang sesuai sudah baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab sangat setuju 28 orang atau 32,18%, menjawab setuju 59 orang atau 67,81%.

Dari hasil observasi peneliti yang mana UPT. Puskesmas Pasar Sabtu dalam pelayanan yang sesuai sudah sesuai dengan standart operasional prosedur.

b. Melebihi Dengan Yang Diharapkan

Dari hasil angket menunjukkan bahwa pelayanan melebihi dengan yang diharapkan cukup baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab sangat setuju 28 orang atau 32,18%, menjawab setuju 59 orang atau 67,81%.

Dari hasil observasi peneliti yang mana UPT. Puskesmas Pasar Sabtu dalam pelayanan yang melebihi yang diharapkan sudah baik, dimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.

c. Fasilitas Penunjang Yang Didapat

Dari hasil angket menunjukkan bahwa fasilitas penunjang yang didapat dalam pelayanan sudah baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab sangat setuju 1 orang atau 1,14%, menjawab setuju 44 orang atau 50,57% menjawab netral 42 orang atau 48,27%.

Dari hasil observasi peneliti yang mana UPT. Puskesmas Pasar Sabtu dalam fasilitas penunjang yang didapat cukup baik yang mana UPT Puskesmas Pasar Sabtu memberikan pelayanan dengan fasilitas yang didukung.

2. Minat Berkenjung

a. Pelayanan Yang Memuaskan

Dari hasil angket menunjukkan bahwa pelayanan yang memuaskan sudah baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab netral 45 orang atau 51,72%, menjawab setuju 38 orang atau 43,67% dan menjawab tidak setuju 4 orang atau 4,59%.

Dari hasil observasi peneliti yang mana UPT. Puskesmas Pasar Sabtu dalam manfaat yang diperoleh oleh masyarakat sudah baik, dimana masyarakat lebih terjangkau dalam pelayanan untuk masyarakat yang sakit

b. Fasilitas Memadai

Dari hasil angket menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai dalam pelayanan sudah baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab sangat setuju 17 orang atau 19,54%, menjawab setuju 63 orang atau 72,41% menjawab netral 7 orang atau 19,54%

Hal ini sesuai dengan teori Hawkins dan Lonney dalam Fandy Tjiptono Kepuasan (2015:32) yang mengatakan minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.

3. Kesiediaan Merekomendasikan

a. Kesiediaan Menyarankan Kepada Masyarakat Lain

Dari hasil angket menunjukkan bahwa kesiediaan menyarankan kepada masyarakat lain dalam pelayanan cukup baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab netral 45 orang atau 51,72%, menjawab setuju 38 orang atau 43,67% dan menjawab tidak setuju 4 orang atau 4,59%.

Hubungan yang Signifikan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Hasil perhitungan yang dilakukan untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang baik, dikarenakan syarat minimum yang harus dipenuhi agar angket dikatakan valid adalah lebih besar dari r tabel 0,175, sehingga dapat disimpulkan bahwa angket dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal pengujian reliabilitas diatas, diketahui angka cronbach's alpha adalah 0,650 dan 0,723 angka tersebut lebih besar pada cronbach's alpha 0,60, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian yang digunakan yaitu Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di UPT. Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

3. Uji Parsial (Uji T)

Pengambilan keputusan Jika t hitung lebih besar dari t tabel maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Dari hasil perhitungan t hitung sebesar 8.534 diatas dibandingkan dengan t tabel ($db=87$) yaitu 1.988268 dengan taraf signifikansi 5%, jadi t hitung lebih besar ($>$) t tabel maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Dengan kata lain menolak hipotesis null (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_1) untuk pengujian dua variabel.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Setelah r hitung diketahui sebesar 0,679 maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan koefisien determinasi (r^2) yang dinyatakan dalam persentase. Hasilnya sebagai berikut: $r^2 = (0,679)^2 \times 100\% = 0,679 \times 100\% = 46,1$. Dari hasil perhitungan diatas maka didapat kesimpulan bahwa ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 46,1% sehingga dapat dikatakan pengaruh antara kedua variabel adalah cukup.

5. Regresi linier Sederhana

Variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) mempunyai hubungan yang kuat karena mempunyai korelasi sebesar 0,679.

6. Uji Normalitas

Uji normalitas dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov signifikan pada 0,576 $>$ 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa metode regresi pada penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

7. Uji Linearitas

Dari tabel di atas diperoleh nilai $F_{hitung} = 72.826$ dengan tingkat signifikansi 0,000. Tingkat signifikansi akan dibandingkan dengan 0,05 (karena menggunakan signifikansi atau $\alpha=5\%$) untuk mengambil keputusan maka menggunakan kriteria pengujian sebagai berikut :

- Jika nilai $sig < \alpha$ maka H_a diterima
- Jika nilai $sig > \alpha$ maka H_a ditolak

$0,000 < 0,05$ maka H_0 diterima artinya ada hubungan yang linear antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Karena nilai sig $0,000$ jauh lebih kecil dari $0,05$ maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kualitas pelayanan.

8. Pengujian Hipotesis

Pada output didapat F_{tabel} pada db 1 dan 85 adalah $4,007$ pada taraf 5% . Berdasarkan penjelasan di atas maka $72.826 > 4,007$ sehingga H_0 diterima adanya pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan di atas yang diperoleh hasil bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) pada UPT. Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana yang menghasilkan nilai $Y = ,813 + 0,38$ atau $Y = 0,38 + ,813$. Persamaan tersebut sesuai dengan rumus regresi linear sederhana yaitu $Y = a + bX$, dimana (Y) merupakan lambang variabel terikat, a konstanta, b koefisien regresi untuk variabel bebas (X), yang berarti setiap satu kenaikan dari pelaksanaan maka berpengaruh sebesar $0,38$ kepada kesejahteraan masyarakat, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh kuat antara variabel terikat terhadap variabel bebas. Selain itu analisis korelasi dihasilkan nilai R sebesar $0,679$ yang berarti korelasi bahwa antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) mempunyai hubungan yang kuat. Dan nilai koefisien determinasi sebesar $46,1\%$ yang kemudian, akan dibulatkan menjadi 46% yang artinya adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 46% dan pengaruh lain sebesar 54% .

SIMPULAN

Setelah penulis melakukan analisa tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara berpengaruh signifikan. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan uji t variabel kualitas pelayanan nilai t hitung 8.534 lebih besar dari t tabel 1.988 . Maka hipotesis diterima, artinya ada pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi dihasilkan nilai R^2 (R Square) adalah sebesar $0,461$ hal ini berarti kualitas pelayanan public dipengaruhi oleh kinerja pegawai hanya sebesar $46,1\%$ dan sisanya $53,9\%$ ditentukan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam variabel penelitian ini. (Muhammad Hidayatullah, 2021; Paulina, 2021, 2023; Rifani and Febriadi, 2021; Anjasmari, 2022, 2023; Febriadi, 2022; Noorrahman, Rizal and Sairin, 2022; Setiawan, 2022; Setiawan and Zannah, 2022; Anshari, 2023; Arlan and Aida, 2023; Noorrahman and Sairin, 2023; Urahmah and Andri, 2023; Hidayatullah, 2024)

DAFTAR PUSTAKA

Atik, A. dan (018) 'Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787', 1.

Emba, J. (2020) 'Indikator Kepuasan Konsumen', 8.

- Fandy., T. (2014) *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1*. Yogyakarta.
- Febriyani, H.D. (2020) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof.Dr.Moestopo (Beragama) Jakarta’.
- Gaspersz, V. (2017) “*Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*”. *Cetakan Pertama*. jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gronroos, C. (2016) ‘Gronroos, C. 2016. Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach. Chishester: Jhon Wiley and Sond, Ltd’.
- Hayat (2017) *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir (2017) *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta. Jakarta.: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. dan K.L.K. (2016) *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta.: PT. Indeks.
- Muhammad, B. (2021) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Poli Umum dan Poli KIA)’.
- Mukarom, Zaenal., M.W.L. (2016) *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyawan, R. (2016) *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- N Arianto (2018) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>’.
- Pasolong (2018) *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: gava media.
- Penyusun, T. (2023) *Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai*. amuntai.
- Ratminto & Winarsih Septi Atik (2013) *Manajemen Pelayanan “Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal”*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rosianasfar (2013) ‘Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen.Jurnal Akuntansi Bisnis dan Ekonomi’.
- Sugiyono (2014) *Metode Penelitian Kualitatif: Alfabeta Bandung*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Sunyoto (2012) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. jakarta: Pt Buku Seru.
- 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.
- Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.
- Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.
- Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.
- Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.
- Paulina, S. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.
- Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.
- Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).
- Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.
- Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.
- Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.