

PENGARUH KULITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SEI SELINCAH DI KELURAHAN SEI SELINCAH KECAMATAN KALIDONI

Jella Anggraini

Administrasi Negara, STIA Satya Negara Palembang

email: jella.anggraini3@Gmail.com

Jella Anggraini 2023, Thesis title "The Influence of Health Service Quality on Patient Satisfaction at the Sei Selincah Community Health Center in Sei Selincah Village, Kalidoni District". Department of State Administration at the Satya Negara Palembang College of Administrative Sciences (STIA) Main Supervisor (I) Tarmizi Endrianto, S.Sos., M.Si and Assistant Supervisor (II) Holidan, S.Sos., M.Sc. Quality of health services is the patient's perception regarding the superiority of health services which is the accumulation of satisfaction for many patients over many service experiences.

The hypothesis in this research is that there is a positive and significant influence between quality and patient satisfaction at the Sei Selincah Community Health Center, Palembang City. The research method used is the quantitative research method, which is a method that aims to find data in the form of numbers and is objective. This research involved a sample of 90 respondents consisting of community health center employees and patients in the community health center. The analysis techniques used in this research are normality test, hypothesis test (t test), and simple linear regression test.

Based on the research results and discussion, it can be concluded that service quality is able to have a significant influence on patient satisfaction. The magnitude of the influence is 0.655, which means that if the correlation results are squared and multiplied by 100%, it is found that the influence of work facilities on service quality is 65.5%. While the rest is influenced by other variables not tested in this study.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

I. PENDAHULUAN

Secara umum masalah kesehatan bagi masyarakat telah menjadi suatu kebutuhan yang utama. Kebutuhan yang di maksud adalah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Seiring dengan keadaan sosial masyarakat yang semakin meningkat, masyarakat semakin sadar kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan pasien. Artinya berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan mengevaluasi berdasarkan sudut pandang pasien. Salah satu lembaga kesehatan yang menangani masyarakat adalah Puskesmas meliputi upaya penyembuhan bagi pasien yang sakit maupun yang membutuhkan konsultasi kesehatan dan upaya pencapaian serta peningkatan kesehatan. Untuk itu, Puskesmas diuntut untuk

saling menjaga kepercayaan dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan pasien, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas akan memberi dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat sehingga akan berdampak jangka panjang bagi puskesmas. Ikatan seperti ini memungkinkan puskesmas untuk memahami dengan seksama harapan pasien dan kebutuhan mereka dengan demikian puskesmas dapat meningkatkan kepuasan pasien dimana puskesmas memaksimalkan pasien yang menyenangkan dan meminimumkan bahkan meniadakan pasien pengalaman yang tidak menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pasien dapat menciptakan

kesetiaan dan loyalitas pasien kepada puskesmas yang telah memberikannya.

Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting. Pasien yang masuk di puskesmas akan mendapatkan beberapa pelayanan yaitu pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan fasilitas penunjang medis, lingkungan langsung pasien serta pelayanan administrasi. Pasien harus puas dalam semua hal tersebut. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat diukur dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan WHO yang terdiri atas 6 dimensi yaitu *effective* (efektif), *efficient* (efisien), *accessible* (dapat diakses), *patient-centred* (berfokus pada pasien), *equitable* (adil), dan *safe* (aman).

Berdasarkan observasi sementara yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa pelayanan pasien Puskesmas, permasalahannya masih terdapat kemungkinan ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Ketidakpuasan pelayanan berasal dari kebersihan ruangan tunggu, kebersihan ruang keperawatan, dan kelalaian petugas dalam menangani pasien. Lambatnya petugas dalam menangani keluhan pasien.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sei Selincih Di Kelurahan Sei Selincih Kecamatan Kalidoni**”.

1.1 Rumusan Masalah

Dari uraian yang telah dikemukakan di atas, maka dalam penulisan proposal penelitian ini dirumuskan masalah yaitu “Seberapa

Besarkah Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sei Selincih Di Kelurahan Sei Selincih Kecamatan Kalidoni?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa kualitas pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sei Selincih Di Kelurahan Sei Selincih Kecamatan Kalidoni

2. Untuk mengujinya besar Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Di Puskesmas Sei Selincih Di Kelurahan Sei Selincih Kecamatan Kalidoni

1.4 Manfaat Penelitian

Setelah mengetahui rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dirumuskan di atas, manfaat yang ingin diperoleh melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Penulis

Sejalan dengan tujuan penelitian, maka kegunaan bagi penulis yaitu sebagai pengalaman menulis dan berpikir ilmiah juga merupakan pengembangan ilmu pengetahuan dalam penelitian yang lebih luas dimasa mendatang.

1.4.2 Bagi Puskesmas Sei Selincih Di Kelurahan Sei Selincih Kecamatan Kalidoni

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Puskesmas Sei Selincih Di Kelurahan Sei Selincih Kecamatan Kalidoni apabila ingin meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan kepuasan bagi pasien di masa yang akan mendatang.

1.4.3 Bagi STIA Satya Negara

Penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan penelitian yang telah ada atau bahan pustaka serta dapat menjadi referensi atau acuan bagi pengembangan penelitian selanjutnya. Selain itu memperkaya khasanah keilmuan dengan penelitian sejenis dapat digunakan sebagai bahan dokumentasi perbandingan penelitian selanjutnya.

1.5 Hipotesis

Rancangan hipotesis yang diuji pada penelitian ini adalah hipotesis asosiatif yang menunjukkan dugaan adanya pengaruh antara dua variabel yang

diteliti adalah mengenai ada tidaknya pengaruh yang signifikan anantara dua variabel-variabel yang diteliti

maka :

$H_0 = 0$ tidak ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sei Selincah Di Kelurahan Sei Selincah Kecamatan Kalidoni

$H_a \neq 0$ ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sei Selincah Di Kelurahan Sei Selincah Kecamatan Kalidoni.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan kesehatan mempunyai keunikan mengingat dari kompleksitas pelayanan kesehatan, tidak hanya karena pelayanan kesehatan, akan tetapi juga karena perbedaan hubungan antara pasien dan pemberi pelayanan, perbedaan persepsi sehat dan sakit antara pasien dan dokter, di samping adanya asimetri dalam hubungan pelayanan kesehatan, sampai dengan saat ini terdapat beragam definisi mengenai mutu pelayanan kesehatan. Salah satu definisi yang digunakan, mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan iuran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien (Permenkes 30 Tahun 2022).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah persepsi pelanggan mengenai superioritas jasa pelayanan kesehatan yang merupakan akumulasi kepuasan bagi banyak pelanggan atas banyak pengalaman jasa. Penyedia pelayanan jasa kesehatan yang berkualitas adalah penyedia jasa yang mampu terus menerus menyediakan pengalaman jasa yang memuaskan selama periode waktu yang lama (Hart et al. 1990).

Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat,

Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah, menjelaskan latar belakang munculnya Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan.

Pembangunan kesehatan pada hakikatnya adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi. Kondisi ini akan tercapai apabila penduduknya hidup dengan perilaku dan dalam lingkungan sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, secara adil dan merata, serta didukung sistem kesehatan yang kuat dan tangguh.

Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Dimensi Kualitas Pelayanan di Indonesia disepakati mengacu pada tujuh dimensi yang digunakan oleh WHO dan lembaga internasional lain, yaitu sebagai berikut:

- Efektif: menyediakan pelayanan kesehatan yang berbasis bukti kepada masyarakat;
- Keselamatan: meminimalkan terjadinya kerugian (*harm*), termasuk cedera dan kesalahan medis yang dapat dicegah, pada pasien-masyarakat yang menerima pelayanan;
- Berorientasi pada pasien/pengguna layanan (*people-centred*): menyediakan pelayanan yang sesuai dengan preferensi, kebutuhan dan nilai-nilai individu;
- Tepat waktu: mengurangi waktu tunggu dan keterlambatan pemberian pelayanan kesehatan;
- Efisien: mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia dan mencegah pemborosan termasuk alat kesehatan, obat, energi dan ide;

- f. Adil: menyediakan pelayanan yang seragam tanpa membedakan jenis kelamin, suku, etnik, tempat tinggal, agama, dan status sosial ekonomi;
- g. Terintegrasi: menyediakan pelayanan yang terkoordinasi lintas fasilitas pelayanan kesehatan dan pemberi pelayanan, serta menyediakan pelayanan kesehatan pada seluruh siklus kehidupan; dan
- h. Kecepatan, akomodasi dan kewajaran: setiap jenis administrasi diselesaikan dengan cepat, efektif, dan wajar.

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli. Zeithmal, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2012 : 127) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1. Bukti fisik (*tangibles*)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan, dan peralatan yang digunakan, serta penampilan dari pegawainya, sarana komunikasi.

2. Keandalan (*reliability*)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dengan akurasi yang tinggi.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat

dan tepat pada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas dengan kata lain keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan (pengunjung) dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan pada perusahaan. Beberapa komponennya antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, sopan santun, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

5. Empati (*empathy*)

Perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Meliputi kemudahan dalam hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien.

Kepuasan seseorang terhadap suatu objek bervariasi mulai dari tingkat sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, sangat tidak puas. Penilaian terhadap kondisi puskesmas (kualitas baik atau buruk) merupakan gambaran kualitas puskesmas seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien. Indikator-indikator kepuasan pasien Puskesmas adalah (Yuningsih, 2009:23):

1. Kejelasan informasi dokter terhadap keluhan pasien: Komunikasi *dokter* sangat penting *dalam* melakukan pelayanan medis mengarahkan proses penggalan riwayat penyakit lebih akurat untuk dokter, lebih memberikan dukungan pada pasien, dengan demikian lebih efektif dan efisien bagi keduanya sehingga tercipta kesesuaian keterangan dokter dengan penyakitnya.
2. Prosedur pelayanan pasien: Kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan di puskesmas.
3. Ketepatan jadwal pemeriksaan pasien: Kesesuaian waktu/jadwal dalam memberikan pelayanan.

4. Kesopanan perawat dan bidan dalam memberikan pelayanan: Perawat menghargai dan menghormati pasien.
5. Kesopanan dokter dalam memberikan pelayanan: Dokter menghargai dan menghormati pasien.
6. Kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan status: Kemampuan perawat dan bidan dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan tanpa pilih-pilih
7. Kemampuan dokter dalam memberikan keyakinan atas kesembuhan: Dokter memberikan pelayanan pengobatan secara benar dan tepat.
8. Sarana dan Prasarana: Adanya fasilitas yang mencukupi.

1.2.1 Dimensi Kepuasan Pasien

Menurut Parasuraman, et al (1988) untuk melihat kepuasan seseorang terhadap pelayanan, terdapat lima dimensi yang meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *confidence/assurances* (keyakinan/jaminan), *empathy* (empati), *tangible* (penampilan/ bukti fisik).

- a. Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan (Yuniar & Handayani, 2016). Kehandalan berarti melakukan layanan dengan benar, ini menunjukkan bahwa organisasi berusaha untuk memenuhi janji dan memperhatikan hasilnya (Pakurár et al., 2019). Dimensi kehandalan dalam pelayanan kefarmasian merupakan kemampuan memberikan pelayanan kefarmasian yang sesuai seperti yang dijanjikan, dengan akurat dan tepercaya (Nikmatuzaroh, 2014).
- b. Ketanggapan merupakan respon apoteker dalam memberitahu konsumen terkait ketepatan penggunaan (produk), memberi mereka perhatian penuh,

mempromosikan layanan, dan merespon sesuai dengan permintaan mereka (Pakurár et al., 2019). Dalam pelayanan kefarmasian ketanggapan adalah keinginan apoteker membantu pasien untuk memberikan pelayanan dengan cepat, seperti kecepatan petugas loket melayani pasien, kecepatan pelayanan obat, dan kelengkapan informasi obat yang diberikan kepada pasien (Yuniar & Handayani, 2016). Memberikan pelayanan kefarmasian secara profesional dengan baik, cermat, dan tanggap terhadap masalah yang dialami pasien (Nikmatuzaroh, 2014).

- c. Jaminan adalah dimensi yang berhubungan dengan kompetensi *front line staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan (Yuniar & Handayani, 2016). Apoteker harus menunjukkan kompetensi, pengetahuan, dan kemampuan untuk membangun kepercayaan pelanggan (Pakurár et al., 2019).

Pada pelayanan kefarmasian, dimensi keyakinan (*assurances*) dilihat dari sejauh mana pelayanan kefarmasian memberikan jaminan kualitas obat dan pengetahuan apoteker dalam meyakinkan pasien (Nikmatuzaroh, 2014). jaminan memiliki beberapa komponen antara lain:

- a. *Communication* (komunikasi), yaitu selalu memberikan informasi secara terus menerus dengan kata kata yang sopan dan tata bahasa yang dapat dimengerti.
- b. *Credibility* (kredibilitas), adanya jaminan atas kepercayaan yang diberikan, merupakan sifat kejujuran.
- c. *Security* (keamanan), adanya keyakinan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan.
- d. *Competence* (kompetensi) yaitu adanya kemampuan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan.

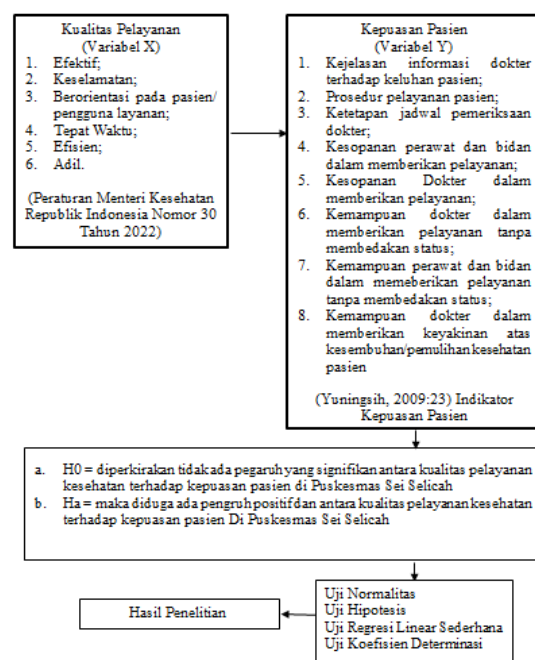
- e. *Courtesy* (sopan santun) dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Adanya jaminan akan keramahan yang ditawarkan (Lestari, 2018).
- f. Empati berkaitan erat dalam hubungan manusia yang merupakan pendekatan berdasarkan kemurahan hati dan pengertian (Carnegie, 2019). Empati dalam pelayanan antara lain keramahan apoteker (Yuniar & Handayani, 2016). Pasien perlu merasa bahwa mereka diprioritaskan oleh yang menyediakan layanan. Empati berarti kepedulian, memberikan perhatian pribadi, dan memberikan layanan kepada pasien. Inti dari empati adalah menyampaikan perasaan bahwa pasien itu istimewa (Pakurár et al., 2019). Memberikan perhatian yang lebih kepada pasien secara personal dan memahami kebutuhan mereka 8 menunjukkan bahwa apoteker berempati (*emphaty*) terhadap pasien (Nikmatuzaroh, 2014).

Bukti fisik yaitu besarnya kemampuan satu pihak dalam memberikan pelayanan kepada pihak eksternal. Performa dan daya kekuatan dalam memberikan berbagai fasilitas dan bentuk nyata dari perusahaan serta kehidupan disekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan (Lestari, 2018). Bukti fisik berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan, dan mesin yang digunakan untuk menyediakan layanan, serta representasi dari layanan (Pakurár et al., 2019). Pada dimensi bukti fisik (*tangible*) mengacu pada bentuk fisik sarana dan prasarana fasilitas farmasi (Nikmatuzaroh, 2014). Bukti fisik antara lain keterjangkauan lokasi pelayanan kefarmasian, kecukupan tempat duduk di ruang tunggu, kebersihan, dan kenyamanan ruang tunggu (Yuniar & Handayani, 2016).

Kerangka Fikir

Seperti yang ditunjukkan oleh Uma, yang dikutip oleh Sugiyono (2014:60),

mengemukakan bahwa pandangan adalah model yang diperhitungkan tentang bagaimana hipotesis dihubungkan dengan berbagai elemen yang telah diakui sebagai masalah yang signifikan, berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya, selanjutnya kepuasan masyarakat Kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul sesuai dengan ekspektasi kinerja yang diharapkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat.



III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian menurut Steve Dukeshire & Jennifer Thurlow (2010) menyatakan bahwa “*research is the systematic collection and presentation of information*”. Penelitian merupakan cara sistematis untuk mengumpulkan data dan mempresentasikan hasilnya. Selanjutnya Creswell (2014) menyatakan bahwa “*research methods involve the form of data collection, analysis, an interpretation that research proposes for the studies*”. Metode penelitian merupakan proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian.

Menurut Sugiyono (2019:68) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sesuai dengan definisi variabel tersebut maka yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Independent yang disebut juga variabel bebas, adalah variabel yang memiliki pengaruh atas perubahan yang terjadi pada variabel lainnya. Variabel independen dilambangkan dengan X (Kualitas pelayanan).
2. Variabel Dependent yang disebut juga variabel terikat, adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel dependent dilambangkan dengan Y (Kepuasan Pasien).

Definisi operasional menurut Sugiyono (2012:31) adalah penentuan kontrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Penelitian ini terdiri dari variabel independen Sarana Prasarana (X) dan variabel dependen Kinerja Pegawai (Y). untuk mempermudah pelaksanaan operasional dalam penelitian ini, maka dibuat operasional variabel yang dijabarkan pada Tabel 2 dibawah ini:

Definisi Operasional Variabel Penelitian

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Sub indikator	Skala	Kuesioner
1	Kualitas Pelayanan Variabel X (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022)	Tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien.	Efektif Keselamatan Berorientasi pada pasien/ pengguna layanan Tepat Waktu Efisien Adil	Menyediakan pelayanan kesehatan berbasis bukti kepada masyarakat/ terdapat layanan rawat jalan, pelayanan posyandu dan pelayanan dokter gigi Meminimalkan terjadinya kerugian termasuk cedera dan kesalahan medis yang dapat dicegah pada pasien yang menerima pelayanan Menyediakan pelayanan yang memahami dan memenuhi kebutuhan pasien, ramah, cakupan dan dapat diandalkan Peraturan administrasi, perawat, bidan dan dokter datang sesuai jam Mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia dan mencegah pemborosan termasuk alat kesehatan obat, energi dan ide Menyediakan pelayanan yang seragam tanpa membedakan jenis kelamin, suku, etnik tempat, status sosial ekonomi.	Likert Likert Likert Likert Likert	Pernyataan 1-2 Pernyataan 3-4 Pernyataan 5-6 Pernyataan 7-8 Pernyataan 9-10 Pernyataan 11-12

2	Kepuasan Pasien Variabel Y Indikator Kepuasan Pasien (Yuningsih, 2009:23)	Kepuasan Pasien adalah tingkat perasaan seseorang (senang atau kecewa) setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya	Kejelasan informasi dokter terhadap keluhan pasien Prosedur Pelayanan pasien Ketepatan jadwal pemeriksaan Pasien Kesesuaian waktu/jadwal dalam memberikan pelayanan Kesopanan Perawat/ bidan dalam memberikan pelayanan Kepuasan dokter dalam memberikan pelayanan Kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan status Kemampuan Dokter dalam memberikan pengobatan secara benar dan tepat Sarana dan Prasarana	Kesesuaian keterangan dokter dengan penyakitnya Kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan di puskesmas Perawat menghargai dan menghormati hak pasien Dokter menghargai pasien dan menghormati hak pasien Perawat memberikan pelayanan tanpa pilih-pilih Dokter memberikan pelayanan pengobatan secara benar dan tepat Fasilitas yang mencukupi	Likert Likert Likert Likert Likert Likert	Pernyataan 1 Pernyataan 2 Pernyataan 3 Pernyataan 4 Pernyataan 5 Pernyataan 6 Pernyataan 7 Pernyataan 8
---	---	--	--	--	--	--

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dari definisi di atas penulis menetapkan Populasi Puskesmas Sei Selincah Kota Palembang di ambil 3 bulan terakhir sebanyak 845 orang. Berikut data pasien dari bulan November 2022 sampai dengan Januari 2023.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono ,2017:62).

Besarnya sampel menggunakan rumus sebagai berikut (Slovin, 2011)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

E : margin of error/ error tolerance

$$n = \frac{845}{1+845 \times 0,1 \times 0,1}$$

$$n = \frac{845}{1+845(0,01)}$$

$$n = \frac{845}{1+8,45}$$

$$n = \frac{845}{9,45}$$

$$n = 89,417$$

$$n = 90$$

Berdasarkan perhitungan maka dalam penelitian diperoleh sampel 90 responden.

Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dalam penelitian ini teknik pengambilan data yang digunakan peneliti adalah observasi, kuesioner (angket), studi pustaka dan dokumentasi.

1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2019:203) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologi.

Observasi merupakan tindakan mengamati suatu objek yang menggunakan alat indra yang akan memperoleh suatu informasi yang dibutuhkan untuk mengukur tingkah laku individu ataupun proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati baik dalam situasi buatan.

2. Kuesioner (angket)

Kuesioner (angket) adalah cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut.

3. Studi pustaka

Studi pustaka yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

4. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, artinya barang-barang tertulis. Dalam metode peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, peraturan, notulen rapat, laporan, catatan, dan lain-lain.

Teknik Uji Coba Instrumen

Uji Validasi

Menurut Arikunto (2010:211) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesalihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau salih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu instrumen yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0.05, artinya suatu instrumen dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Untuk mengetahui validitas instrumen, maka peneliti menggunakan rumus korelasi product moment dengan angka kasar sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} (N \sum Y^2 - (\sum Y)^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien validitas angket

$\sum XY$ = Jumlah perkalian antara x dan y

N = Banyak sampel

X = Skor sarana prasarana

Y = Skor total

Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS dengan kriteria berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2013:221) menyatakan bahwa reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik.

Teknik pengukuran reliabilitas yang digunakan adalah rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan *Software Statistical Product and Service Solution (SPSS)*. Rumus *Alpha Cronbach* menurut Asep Jihad (2012:179) sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Koefisien reliabilitas

N = Banyaknya butir soal

$\sum s_i^2$ = Jumlah varians skor setiap item

S_t^2 = Varians skor total

Variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut:

1. Jika r_{alpha} positif dan lebih besar dari r_{tabel} maka pernyataan tersebut reliabel.
2. Jika r_{alpha} negatif dan lebih kecil dari r_{tabel} maka pernyataan tersebut tidak reliabel.
 - a. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,6 maka reliable.
 - b. Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,6 maka tidak reliable.

Variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha > dari 0,6

3.7 Teknik Analisa Data

Analisa data dalam penelitian merupakan proses mengolah data yang telah diperoleh dari lapangan. Selain bagaimana data diperoleh dari lapangan, kualitas riset juga ditentukan oleh bagaimana menganalisis data tersebut. Data dianalisis menggunakan teknik-teknik tertentu sesuai dengan permasalahan yang dikembangkan.

Adapun teknik-teknik yang peneliti gunakan sebagai berikut:

1. Uji Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017:35) analisis statistik deskriptif adalah analisis yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Analisis statistik deskriptif merupakan teknik analisis data

untuk menjelaskan data secara umum atau generalisasi, dengan menghitung nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (*mean*), dan standar deviasi (*standard deviation*)

2. Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2018:145) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Apabila variabel tidak berdistribusi secara normal maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan.

Apabila nilai signifikansi > 0,05 , maka distribusi data memenuhi asumsi normalitas.

Apabila nilai signifikansi < 0,05 , maka distribusi data tidak memenuhi asumsi normalitas.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini

untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berkala interval atau rasio.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kinerja

X = Sarana dan Prasarana

a dan b = konstanta

4. Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019) uji hipotesis digunakan untuk mengetahui kebenaran dari dugaan sementara, hipotesis pada dasarnya diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Keputusan dibuat mengandung ketidakpastian, artinya keputusan bisa benar atau salah, sehingga menimbulkan resiko. Besar kecilnya dinyatakan dalam bentuk probabilitas.

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan menurut Ridwan dan Sunarto (2017) untuk melihat seberapa besar variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) yang dinyatakan dalam persentase. Nilai koefisien determinasi

berkisar antara 0 sampai 1. Nilai r^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Jika r^2 sama dengan nol maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika besarnya r^2 mendekati 1, maka variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen.

Besarnya koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan rumus

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Kd = Koefisien Determinasi

r^2 = Kuadrat dari Koefisien Korelasi

IV. GAMBARAN LOKASI PENELITIAN

Puskesmas Sei Selincah yang terletak di Jalan Mayor Zen kecamatan kalidoni kelurahan sei selincah. Tanah Lokasi dibangunnya Puskesmas Sei Selincah dahulunya merupakan hibah dari seorang warga di kelurahan sungaiselincah pada tahun 1956 dengan luas tanah 1876 m². Pada tahun yang sama dibangun Puskesmas Sei Selincah dengan luas bangunan 696m². Puskesmas Sei Selincah mengadakan perbaikan pertama di tahun 2002, perbaikan kedua di tahun 2006. Bersamaan dengan perbaikan kedua, status puskesmas berubah menjadi puskesmas swakelola. Di tahun 2010 menjadi puskesmas BLUD bertahap, kemudian di tahun 2014 ditetapkan menjadi puskesmas mampu bersalin dan menjadi puskesmas BLUD penuh. Puskesmas kembali rehab total pada tahun 2017 menjadi bangunan dua lantai seperti sekarang.

4.1.1 Visi, Misi, Motto dan Tata Nilai

a. Visi

Terwujudnya Pelayanan Kesehatan bermutu menuju masyarakat sehat dan mandiri tahun 2023

b. Misi

Misi Puskesmas sebagai berikut:

- Memberikan pelayanan kesehatan yang prima
- Meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan yang bermutu
- Meningkatkan Upaya kesehatan yang berbasis masyarakat
- Meningkatkan kesehatan masyarakat melalui strategi pendekatan keluarga

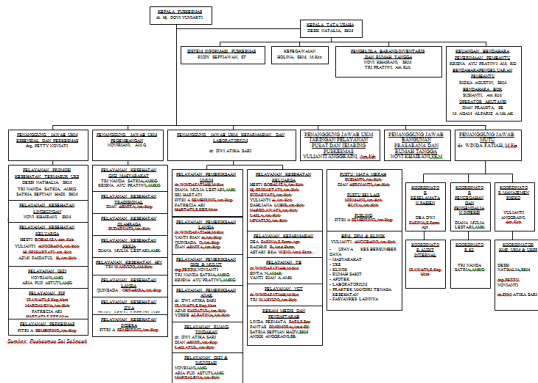
c. Motto

Motto puskesmas yaitu “Kesehatan anda prioritas kami”.

d. Tata Nilai

- Senyum salam sapa memberikan pelayanan kepada masyarakat
- Etika pelayanan yang diutamakan

- ## Struktur Organisasi



Letak Geografis

Kondisi geografi wilayah kerjanya terdiri dari dataran rendah, rawa-rawa dan sungai. Wilayah kerja Puskesmas Sei Selincih meliputi 2 kelurahan yaitu Kelurahan Sungaiselincih dan Sungailais, dengan luas wilayah kerjanya ± 2.365 Ha. Wilayah Kerja Puskesmas Sei Selincih ini berbatasan dengan :

- Sebelah Utara berbatasan dengan desa Sukamulya
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Sungai Musi
- Sebelah Barat berbatasan dengan Sei Selayur
- Sebelah Timur berbatasan dengan Sungai Musi

V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.1
Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Laki-laki	31	34.4	38.9
	Perempuan	59	65.6	61.1
	Total	90	100	100

Sumber Data : Pengolahan Data Primer
(SPSS V26)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 31 orang (34.4%), sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 59 orang (65.6%).

2. Identitas Responden Berdasarkan Usia

Tabel 5.2
Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	< 25 Tahun	18	20	20
	25-30 Tahun	23	25.6	25.6
	30-35 Tahun	27	30	30
	35-40 Tahun	19	21.1	21.1
	> 40 Tahun	3	3.3	3.3
	Total	90	100	100

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V26)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden berusia < 25 tahun berjumlah 18 orang (20%), 25-30 tahun berjumlah 23 orang (25.6%), 30-35 tahun berjumlah 27 orang (30%), 35-40 tahun berjumlah 19 orang (21.1%) dan > 40 tahun berjumlah 3 orang (3.3%).

3. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Tertinggi

Tabel 5.3

Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	SD	11	12.2	12.2
	SMP	17	18.9	18.9
	SMA/SMK	23	25.6	25.6
	Mahasiswa	24	26.6	26.6
	Sarjana	15	16.7	16.7
	Total	90	100	100

Sumber: Kuisisioner Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pasien dan pegawai puskesmas yang menjadi responden dalam penelitian ini dengan tingkat

Pendidikan Mahasiswa adalah yang paling banyak yaitu 23 orang (36%) dan tingkat pendidikan SMA/SMK berjumlah 23 orang (25.6%), sedangkan pada tingkat pendidikan SMP yaitu 17 orang (18.9%) dan pada tingkat pendidikan Sarjana yaitu 15 orang (16.7%) dan yang paling sedikit pada tingkat SD yaitu 11 orang (12.2%).

5.1.1 Deskripsi Data

Berdasarkan hasil analisis data dari keenam indikator variabel X “Kualitas Pelayanan” dapat disimpulkan pada tabel 5.4

berikut :

Tabel 5.4
Tanggapan Responden Pada Variabel X “Kualitas Pelayanan”

Pernyataan	Jawaban Responden										Skor
	SS		S		RR		TS		STS		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
P1	30	33,3	49	54,4	9	10,0	2	2,2	0	0	377
P2	32	35,6	46	51,1	10	11,1	2	2,2	0	0	378
P3	23	25,6	45	50,0	20	22,2	2	2,2	0	0	359
P4	34	37,8	39	43,3	16	17,8	1	1,1	0	0	376
P5	22	24,4	48	53,3	19	21,1	1	1,1	0	0	361
P6	7	7,8	41	45,6	34	37,8	8	8,9	0	0	317
P7	12	13,3	32	35,6	36	40,0	10	11,1	0	0	316
P8	25	27,8	37	41,1	25	27,8	2	2,2	1	1,1	353
P9	22	24,4	46	51,1	19	21,1	1	1,1	2	2,2	355
P10	19	21,1	39	43,3	27	30,0	3	3,3	2	2,2	340
P11	25	27,8	39	43,3	21	23,3	3	3,3	2	2,2	352
P12	17	18,9	31	34,4	36	40,0	5	5,6	1	1,1	328
Total Skor											4.212
Rata-rata											351

Sumber: Kuesioner Penelitian, 2023

Pada tabel di atas tanggapan responden mengenai pengaruh kualitas pelayanan (variabel X) didapatkan total skor sebesar 4.212 dengan rata-rata skor 351 dari 12 pernyataan yang diperoleh dari enam indikator. Skor tertinggi dari setiap pernyataan bernilai 5 dan skor terendah bernilai 1. Berikut ini adalah skor maximum variabel X atau pengaruh kualitas pelayanan :

$$\begin{aligned}
 \text{Skor Maximum} &= \text{Skor tertinggi} \\
 &\text{pernyataan} \times N \times \text{Item Pernyataan} \\
 &= 5 \times 90 \times 12 \\
 &= 5.400
 \end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil pengumpulan data kuesioner untuk kualitas

pelayanan pada Puskesmas Sei Selincah diperoleh jumlah skor sebesar 4.212. Artinya tanggapan dari 90 responden terhadap kualitas pelayanan pada Puskesmas Sei Selincah yaitu :

$$\frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maximum}} \times 100\% \\ = \frac{4.212}{5.400} \times 100\% \\ = 78\%$$

Berdasarkan hasil penelitian pada Puskesmas Sei Selincah mendapatkan hasil sebesar 78% yang menunjukkan bahwa pelaksanaan responden pada variabel X “Kualitas Pelayanan” berada pada penilaian sangat baik. Menurut pengamatan peneliti, hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Sei Selincah sudah termasuk sangat baik dari perolehan nilai sebesar 78%.

Hasil yang diperoleh pada Variabel X tersebut menggambarkan bahwa kualitas pelayanan pada puskesmas sudah sesuai dengan memenuhi standar operasional, hal tersebut dibuktikan pada tanggapan responden terhadap kuesioner yang dibagikan dan pada saat peneliti berada di lapangan dan melihat langsung kualitas pelayanan yang terjadi di puskesmas.

Tabel 5.5

Tanggapan Responden Pada Variabel Y “Kepuasan Pasien”

Pernyataan	Jawaban Responden										Skor
	SS		S		RR		TS		STS		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
P1	22	24,	44	48,	20	22,2	4	4,4	0	0	354
P2	23	25,	43	47,	19	21,1	4	4,4	1	0	353
P3	21	23,	32	35,	26	28,9	11	12,	0	0	333
P4	33	36,	40	44,	13	14,4	3	3,3	1	1	371
P5	27	30	42	46,	18	20	3	3,3	0	0	363
P6	29	32,	47	52,	11	12,2	2	2,2	1	1	371
P7	12	13,	38	42,	36	40	4	4,4	0	0	328
P8	21	23,	35	38,	32	35,6	2	2,2	0	0	345
Total Skor											2.818
Rata-rata											352,2

Sumber: Kuesioner Penelitian, 2023

Pada tabel di atas tanggapan responden mengenai kepuasan pasien (variabel Y) didapatkan total skor sebesar 2.818 atau dengan rata-rata skor 352,2 dari 8 pernyataan yang diperoleh dari 8 indikator. Skor tertinggi dari setiap pernyataan bernilai 5 dan skor terendah bernilai 1. Berikut ini adalah skor maximum variabel Y atau kepuasan pasien :

$$\text{Skor Maximum} = \text{Skor tertinggi pernyataan} \times N \times \text{Item Pernyataan} \\ = 5 \times 90 \times 8 \\ = 3.600$$

Berdasarkan dari hasil penelitian fasilitas kerja pada Puskesmas Sei Selincah, diperoleh dari jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner yang sebanyak 2.818, maka tanggapan dari 90 responden terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sei Selincah yaitu :

$$\frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maximum}} \times 100\% \\ = \frac{2.818}{3.600} \times 100\% \\ = 78,3\%$$

Berdasarkan hasil penelitian pada Puskesmas Sei Selincah sebesar 78,3% yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien berada pada penilaian baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan pasien dari kualitas pelayanan sehingga menyebabkan hasil dari kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien, berdasarkan perhitungan dan analisis data dari delapan indikator variabel Y “Kepuasan Pasien” dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh baik terhadap kepuasan pasien.

5.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Sei Selincah

Berdasarkan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sei Selincah, dari hasil tanggapan

responden mengenai kualitas pelayanan yang sudah memadai dan membantu setiap aktivitas petugas/pegawai yang memperlancar setiap kegiatan yang dilakukan berdampak baik terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sei Selincah. Sedangkan, berdasarkan dari hasil tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang di berikan oleh petugas, sudah memuaskan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sei Selincah. Untuk melihat hasil pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sei Selincah pada responden yang berjumlah sebanyak 90 orang yang dilakukan analisis data dengan bantuan SPSS versi 21sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui apakah valid atau tidaknyasuatu kuesioner dari masing-masing variabel tersebut. Uji validitas yang telah dilakukan dalam penelitian ini ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 5.6
Uji Validitas

Indikator	r hit un g	r tabel	Keterangan
X1.1	0,835	0,207	Valid
X1.2	0,845	0,207	Valid
X2.1	0,780	0,207	Valid
X2.2	0,781	0,207	Valid
X3.1	0,836	0,207	Valid
X3.2	0,862	0,207	Valid
X4.1	0,832	0,207	Valid
X4.2	0,832	0,207	Valid
X5.1	0,938	0,207	Valid
X5.2	0,946	0,207	Valid
X6.1	0,798	0,207	Valid
X6.2	0,783	0,207	Valid
Y1	0,655	0,207	Valid
Y2	0,727	0,207	Valid

Y3	0,654	0,207	Valid
Y4	0,741	0,207	Valid
Y5	0,640	0,207	Valid
Y6	0,558	0,207	Valid
Y7	0,645	0,207	Valid
Y8	0,614	0,207	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Dari hasil pengujian validitas pada tabel diatas diperoleh nilai r hitung. Agar dapat mengetahui variabel mana yang valid dan tidak valid adalah dengan cara mencari r tabelnya terlebih dahulu, kemudian nilai r tabel tersebut dibandingkan dengan nilai r hitung yang telah diperoleh. Rumus dari r tabel adalah $df = N-2$ jadi $90-2= 88$, sehingga diperoleh r tabel sebesar 0,2072, dapat dilihat bahwa r hitung > r tabel yang artinya kuesioner data tersebut valid. Berdasarkan uji validitas diatas, semua variable yang ada di kuesioner valid yang artinya semua item pertanyaan yang ada di kuesioner dapat digunakan untuk penelitian ini.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsisten atau tidaknya kuesioner dalam penelitian. Sebelum dilakukannya pengujian reliabilitas harus ada dasar pengambilan keputusan yaitu alpha sebesar 0,70. Variabel yang dianggap reliabel jika nilai variabel tersebut lebih besar dari >0,70 jika lebih kecil maka variabel yang diteliti tidak bisa dikatakan reliabel karena <0,70. Hasil dari pengujian reliabilitas pada variabel penelitianini sebagai berikut:

Tabel 5.7
Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	of Items
.863	12

Sumber: data primer diolah, 2023

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel X dapat dilihat bahwa cronbach's alpha pada variabel inilebih besar

daripada nilai dasar yaitu $0,86 > 0,70$ hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner variabel (X) dinyatakan reliabel. Artinya item pertanyaan pada kuesioner tersebut memiliki jawaban yang konsisten jika pertanyaan tersebut diulang di kuesioner selanjutnya.

Tabel 5.8
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y
(Kepuasan Pasien)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	of Items
.809	8

Sumber: data primer diolah, 2023

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel Y dapat dilihat bahwa cronbach's alpha pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu $0,80 > 0,70$ hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner variabel (Y) dinyatakan reliabel. Artinya item pertanyaan pada kuesioner tersebut memiliki jawaban yang konsisten jika pertanyaan tersebut diulang di kuesioner selanjutnya.

2. Hasil Distribusi Frekuensi Kuisisioner

Perhitungan hasil jawaban kuisisioner 90 responden yang berkenaan dengan seluruh pertanyaan yang telah lulus uji validitas dengan menggunakan skala likert dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

a. Pelayanan Kesehatan

Tabel 5.9
Puskesmas Sei Selincah sudah menyediakan pelayanan Kesehatan berbasis bukti kepada masyarakat/ tersedia rawat jalan, pelayanan posyandu dan pelayanan dokter gigi

	Frequency	Count	Percent
Sangat Tidak Setuju	0	0	0
Tidak Setuju	2	2	2
Ragu-Ragu	9	10	10
Setuju	49	54	54
Sangat Setuju	30	33	33
Total	90	100	100

Sumber : Pengelolaan Data Primer Dengan SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 90 orang responden, menunjukkan Puskesmas Sei Selincah

sudah menyediakan pelayanan Kesehatan berbasis bukti kepada masyarakat/ tersedia rawat jalan, pelayanan posyandu dan pelayanan dokter gigi yaitu sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), tidak setuju berjumlah 2 orang (2%), ragu-ragu berjumlah 9 orang (10%), setuju berjumlah 49 orang (54%) dan sangat setuju berjumlah 30 orang (33%).

Tabel 5.10
Dokter/ Perawat memberikan pelayanan dengan cepat

	Frequency	Count	Percent
Sangat Tidak Setuju	0	0	0
Tidak Setuju	2	2	2
Ragu-Ragu	10	11	11
Setuju	46	51	51
Sangat Setuju	32	36	36
Total	90	100	100

Sumber : Pengelolaan Data Primer Dengan SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 90 orang responden, menunjukkan Dokter/ Perawat memberikan pelayanan dengan cepat yaitu sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), tidak setuju berjumlah 2 orang (2%), ragu-ragu berjumlah 10 orang (11%), setuju berjumlah 46 orang (51%) dan sangat setuju berjumlah 32 orang (36%).

Tabel 5.11
Dalam memberikan pelayanan kepada pasien pihak Puskesmas Sei selincah, utamanya selalu meminimalkan terjadinya kerugian termasuk cidera dan kesalahan medis yang dapat dicegah pada pasien yang menerima pelayanan

	Frequency	Count	Percent
Sangat Tidak Setuju	0	0	0
Tidak Setuju	2	2	2
Ragu-Ragu	20	22	22
Setuju	45	50	50
Sangat Setuju	23	26	26
Total	90	100	100

Sumber : Pengelolaan Data Primer Dengan SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 90 orang responden, menunjukkan Dalam memberikan pelayanan kepada pasien pihak

Puskesmas Sei selincih, utamanya selalu meminimalkan terjadinya kerugian termasuk cedera dan kesalahan medis yang dapat dicegah pada pasien yang menerima pelayanan yaitu sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), tidak setuju berjumlah 2 orang (2%), ragu-ragu berjumlah 20 orang (22%), setuju berjumlah 45 orang (50%) dan sangat setuju berjumlah 23 orang (26%).

Tabel 5.12

Dokter dan Perawat teliti dalam menggunakan peralatan medis dalam melayani pasien

		ency	nt	Percent
	Sangat Tidak Setuju	0	0	0
	Tidak Setuju	1	1	1
	Ragu-Ragu	16	18	18
	Setuju	39	43	43
	Sangat Setuju	34	38	38
	Total	90	100	100

Sumber : Pengelolaan Data Primer Dengan SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 90 orang responden, menunjukkan Dokter dan Perawat teliti dalam menggunakan peralatan medis dalam melayani pasien yaitu sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), tidak setuju berjumlah 1 orang (1%), ragu-ragu berjumlah 16 orang (18%), setuju berjumlah 39 orang (43%) dan sangat setuju berjumlah 34 orang (38%).

Tabel 5.13

Puskesmas Sei Selincih menyediakan pelayanan yang memahami dan memenuhi kebutuhan pasien, ramah, cekatan dan dapat diandalkan

		ency	nt	Percent
	Sangat Tidak Setuju	0	0	0
	Tidak Setuju	1	1	1
	Ragu-Ragu	19	21	21
	Setuju	48	53	53
	Sangat Setuju	22	24	24
	Total	90	100	100

Sumber : Pengelolaan Data Primer Dengan SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 90 orang responden, menunjukkan Puskesmas Sei Selincih

menyediakan pelayanan yang memahami dan memenuhi kebutuhan pasien, ramah, cekatan dan dapat diandalkan yaitu sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), tidak setuju berjumlah 1 orang (1%), ragu-ragu berjumlah 19 orang (21%), setuju berjumlah 48 orang (53%) dan sangat setuju berjumlah 22 orang (24%).

Tabel 5.14

Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien

		ency	nt	Percent
	Sangat Tidak Setuju	0	0	0
	Tidak Setuju	8	9	9
	Ragu-Ragu	34	38	38
	Setuju	41	46	46
	Sangat Setuju	7	8	8
	Total	90	100	100

Sumber : Pengelolaan Data Primer Dengan SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 90 orang responden, menunjukkan Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien yaitu sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), tidak setuju berjumlah 8 orang (9%), ragu-ragu berjumlah 34 orang (38%), setuju berjumlah 41 orang (46%) dan sangat setuju berjumlah 7 orang (8%).

Tabel 5.15

Petugas administrasi, perawat, bidan dan dokter dating sesuai jam yang telah ditentukan oleh pihak Puskesmas Sei Selincih

		ency	nt	Percent
	Sangat Tidak Setuju	0	0	0
	Tidak Setuju	10	11	11
	Ragu-Ragu	36	40	40
	Setuju	32	36	36
	Sangat Setuju	12	13	13
	Total	90	100	100

Sumber : Pengelolaan Data Primer Dengan SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel di atas yang menunjukkan Petugas administrasi, perawat, bidan dan dokter dating sesuai jam yang telah ditentukan oleh pihak Puskesmas Sei Selincih yaitu sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), tidak setuju berjumlah 10 orang

(11%), ragu-ragu berjumlah 36 orang (40%), setuju berjumlah 32 orang (36%) dan sangat setuju berjumlah 12 orang (13%).

Tabel 5.16
Dokter memberi penjelasan jenis penyakit secara lengkap dan cara perawatan

	ency	nt	Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1	1
Tidak Setuju	2	2	2
Ragu-Ragu	25	28	28
Setuju	37	41	41
Sangat Setuju	25	28	28
Total	90	100	100

Sumber : Pengelolaan Data Primer Dengan SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 90 orang responden, menunjukkan Dokter memberi penjelasan jenis penyakit secara lengkap dan cara perawatan yaitu sangat tidak setuju berjumlah 1 orang (1%), tidak setuju berjumlah 2 orang (2%), ragu-ragu berjumlah 25 orang (28%), setuju berjumlah 37 orang (41%) dan sangat setuju berjumlah 25 orang (28%).

Tabel 5.17
Puskesmas Sei Selincih selalu mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia dan mencegah pemborosan termasuk alat kesehatan

	ency	nt	Percent
Sangat Tidak Setuju	2	2	2
Tidak Setuju	1	1	1
Ragu-Ragu	19	21	21
Setuju	46	51	51
Sangat Setuju	22	24	24
Total	90	100	100

Sumber : Pengelolaan Data Primer Dengan SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 90 orang responden, menunjukkan Puskesmas Sei Selincih selalu mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia dan mencegah pemborosan termasuk alat kesehatan yaitu sangat tidak setuju berjumlah 2 orang (2%), tidak setuju berjumlah 1 orang (1%), ragu-ragu berjumlah 19 orang (21%), setuju berjumlah 46 orang (51%) dan sangat setuju berjumlah 22 orang (24%).

Tabel 5.18
Puskesmas Sei Selincih didukung dengan tenaga kerja medis yang kompeten sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh

	ency	nt	Percent
Sangat Tidak Setuju	2	2	2
Tidak Setuju	3	3	3
Ragu-Ragu	27	30	30
Setuju	39	43	43
Sangat Setuju	19	21	21
Total	90	100	100

Sumber : Pengelolaan Data Primer Dengan SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 90 orang responden, menunjukkan Puskesmas Sei Selincih didukung dengan tenaga kerja medis yang kompeten sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh yaitu sangat tidak setuju berjumlah 2 orang (2%), tidak setuju berjumlah 3 orang (3%), ragu-ragu berjumlah 27 orang (30%), setuju berjumlah 39 orang (43%) dan sangat setuju berjumlah 19 orang (21%).

Tabel 5.19
Puskesmas Sei Selincih selalu menyediakan pelayanan yang seragam tanpa membedakan jenis kelamin, suku, etnik, tempat, status sosial ekonomi

	ency	nt	Percent
Sangat Tidak Setuju	2	2	2
Tidak Setuju	3	3	3
Ragu-Ragu	23	21	21
Setuju	43	39	39
Sangat Setuju	28	25	25
Total	90	100	100

Sumber : Pengelolaan Data Primer Dengan SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 90 orang responden, menunjukkan Puskesmas Sei Selincih selalu menyediakan pelayanan yang seragam tanpa membedakan jenis kelamin, suku, etnik, tempat, status sosial ekonomi yaitu sangat tidak setuju berjumlah 2 orang (2%), tidak setuju berjumlah 3 orang (3%), ragu-ragu berjumlah 23 orang (21%), setuju berjumlah 43 orang (43%) dan sangat setuju berjumlah 28 orang (25%).

setuju berjumlah 43 orang (39%) dan sangat setuju berjumlah 28 orang (25%).

Tabel 5.20
Dokter/Perawat ramah dan sopan dalam melayani pasien

	ency	nt	Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1	1
Tidak Setuju	5	6	6
Ragu-Ragu	36	40	40
Setuju	31	34	34
Sangat Setuju	17	19	19
Total	90	100	100

Sumber : Pengelolaan Data Primer Dengan SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 90 orang responden, menunjukkan Dokter/Perawat ramah dan sopan dalam melayani pasien yaitu sangat tidak setuju berjumlah 1 orang (1%), tidak setuju berjumlah 5 orang (6%), ragu-ragu berjumlah 36 orang (40%), setuju berjumlah 31 orang (34%) dan sangat setuju berjumlah 17 orang (19%).

b. Kepuasan Pasien

Tabel 5.21
Dalam memberikan informasi apapun Puskesmas Sei Selincah selalu memberikan keterangan kesesuaian keterangan dokter dengan penyakitnya

	ency	nt	Percent
Sangat Tidak Setuju	0	0	0
Tidak Setuju	4	4	4
Ragu-Ragu	20	22	22
Setuju	44	49	49
Sangat Setuju	22	24	24
Total	90	100	100

Sumber : Pengelolaan Data Primer Dengan SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 90 orang responden, menunjukkan Dalam memberikan informasi apapun Puskesmas Sei Selincah selalu memberikan keterangan kesesuaian keterangan dokter dengan penyakitnya yaitu sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), tidak setuju berjumlah 4 orang (4%), ragu-ragu berjumlah 20 orang (22%), setuju berjumlah 44 orang (49%) dan sangat setuju berjumlah 22 orang (24%).

Tabel 5.22
Selalu memberikan kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan di puskesmas

	ency	nt	Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1	1
Tidak Setuju	4	4	4
Ragu-Ragu	19	21	21
Setuju	43	48	48
Sangat Setuju	23	26	26
Total	90	100	100

Sumber : Pengelolaan Data Primer Dengan SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 90 orang responden, menunjukkan Selalu memberikan kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan di puskesmas yaitu sangat tidak setuju berjumlah 1 orang (1%), tidak setuju berjumlah 4 orang (4%), ragu-ragu berjumlah 19 orang (21%), setuju berjumlah 43 orang (48%) dan sangat setuju berjumlah 23 orang (26%).

Tabel 5.23
Puskesmas Sei Selincah selalu berupaya menjaga kesesuaian waktu/jadwal dalam memberikan pelayanan

	ency	nt	Percent
Sangat Tidak Setuju	0	0	0
Tidak Setuju	11	12	12
Ragu-Ragu	26	29	29
Setuju	32	36	36
Sangat Setuju	21	23	23
Total	90	100	100

Sumber : Pengelolaan Data Primer Dengan SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 90 orang responden, menunjukkan Puskesmas Sei Selincah selalu berupaya menjaga kesesuaian waktu/jadwal dalam memberikan pelayanan yaitu sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), tidak setuju berjumlah 11 orang (12%), ragu-ragu berjumlah 26 orang (29%), setuju berjumlah 32 orang (36%) dan sangat setuju berjumlah 21 orang (23%).

Tabel 5.24
Semua petugas dan pegawai terutama perawat menghargai dan menghormati pasien

		ency	nt	Percent
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1
	Tidak Setuju	3	3	3
	Ragu-Ragu	13	14	14
	Setuju	40	44	44
	Sangat Setuju	33	37	37
	Total	90	100	100

Sumber : Pengelolaan Data Primer Dengan SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 90 orang responden, menunjukkan Semua petugas dan pegawai terutama perawat menghargai dan menghormati pasien yaitu sangat tidak setuju berjumlah 1 orang (1%), tidak setuju berjumlah 3 orang (3%), ragu-ragu berjumlah 13 orang (14%), setuju berjumlah 40 orang (44%) dan sangat setuju berjumlah 33 orang (37%).

Tabel 5.25

Dokter menghargai dan menghormati pasien

		ency	nt	Percent
	Sangat Tidak Setuju	0	0	0
	Tidak Setuju	3	3	3
	Ragu-Ragu	18	20	20
	Setuju	42	47	47
	Sangat Setuju	27	30	30
	Total	90	100	100

Sumber : Pengelolaan Data Primer Dengan SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 90 orang responden, menunjukkan Dokter menghargai dan menghormati pasien yaitu sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), tidak setuju berjumlah 3 orang (3%), ragu-ragu berjumlah 18 orang (20%), setuju berjumlah 42 orang (47%) dan sangat setuju berjumlah 27 orang (30%).

Tabel 5.26

Dalam memberikan pelayanan terutama perawat memberikan pelayanan tanpa pilih-pilih

		ency	nt	Percent
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1
	Tidak Setuju	2	2	2
	Ragu-Ragu	11	12	12
	Setuju	47	52	52
	Sangat Setuju	29	32	32
	Total	90	100	100

Sumber : Pengelolaan Data Primer Dengan SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 90 orang responden, menunjukkan Dalam memberikan pelayanan terutama perawat memberikan pelayanan tanpa pilih-pilih yaitu sangat tidak setuju berjumlah 1 orang (1%), tidak setuju berjumlah 2 orang (2%), ragu-ragu berjumlah 11 orang (12%), setuju berjumlah 47 orang (52%) dan sangat setuju berjumlah 29 orang (32%).

Tabel 5.27

Dokter memberikan pelayanan pengobatan secara baik dan benar

		ency	nt	Percent
	Sangat Tidak Setuju	0	0	0
	Tidak Setuju	4	4	4
	Ragu-Ragu	36	40	40
	Setuju	38	42	42
	Sangat Setuju	12	13	13
	Total	90	100	100

Sumber : Pengelolaan Data Primer Dengan SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 90 orang responden, menunjukkan Dokter memberikan pelayanan pengobatan secara baik dan benar yaitu sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), tidak setuju berjumlah 4 orang (4%), ragu-ragu berjumlah 36 orang (40%), setuju berjumlah 38 orang (42%) dan sangat setuju berjumlah 12 orang (13%).

Tabel 5.28

Puskesmas Sei Selincah dalam memberikan pelayanan Kesehatan juga ditunjang oleh fasilitas yang mencukupi

		ency	nt	Percent
	Sangat Tidak Setuju	0	0	0
	Tidak Setuju	2	2	2
	Ragu-Ragu	32	36	36
	Setuju	35	39	39
	Sangat Setuju	21	23	23
	Total	90	100	100

Sumber : Pengelolaan Data Primer Dengan SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 90 orang responden, menunjukkan Puskesmas Sei Selincah

dalam memberikan pelayanan Kesehatan juga ditunjang oleh fasilitas yang mencukupi yaitu sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), tidak setuju berjumlah 2 orang (2%), ragu-ragu berjumlah 32 orang (36%), setuju berjumlah 35 orang (39%) dan sangat setuju berjumlah 21 orang (23%).

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Analisis ini dilakukan untuk menguji pengaruh dari variabel independent dan variabel dependen. Sebelum dilakukan analisis regresi linier sederhana, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi regresi linier sederhana yaitu uji normalitas dengan menggunakan uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test dengan cara mengukur jika nilai yang di hasilkan kurang dari 0,05 maka persebarannya dianggap tidak normal sebaliknya jika hasil yang didapat lebih dari 0,05 maka dinyatakan persebarannya normal, dan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 5.29
Hasil Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov)
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
Normal Parameters ^{a,b}	1	.90
	Deviation	.0000000
	Absolute	2.56832865
	Extreme Differences	.079
	Positive	.038
Kolmogorov-Smirnov Z	Negative	-.079
		.746
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.634

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber: data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, didapatkan nilai signifikansi pada tabel (Asymp. Sig. (2-tailed)) sebesar 0,634 lebih besar dari α (0.05). Diambil keputusan terima H_0 yang artinya persebaran variable Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Pasien (Y) berdistribusi normal.

b. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t dilakukan untuk melihat pengaruh yang signifikan antara variabel-

variabel bebas yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan pasien.

Tabel 5.30
Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.275	2.227		2.369	.020
Total_X	.556	.047	.783	11.792	.000

Sumber: data primer diolah, 2023

Dari hasil Uji t pada tabel di atas, salah satu cara melihat apakah ada pengaruh yang signifikan variabel-variabel bebas yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Kita harus mencari tahu t tabelnya terlebih dahulu. Rumus dari t tabel adalah $df = N - 2$ jadi $90 - 2 = 88$, sehingga t tabel = 1,662. Dari hasil di atas diketahui nilai t adalah 11,792 lebih besar dari yaitu 1,662 dan dapat dilihat nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari probabilitas 0,05, maka H_a diterima artinya Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Tujuan dari analisis ini merupakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh terhadap variabel bebas dengan variabel terikat, cara mengetahui ada tidaknya pengaruh dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Variabel bebas dan variabel terikat dinyatakan berpengaruh jika t hitung lebih besar dari pada t tabel, tetapi sebaliknya jika t hitung lebih rendah dari pada t tabel maka dinyatakan variabel bebas dan variabel terikat tidak mempunyai pengaruh. Dasar untuk membandingkan nilai signifikansi jika nilai sig. Kurang dari 0,05 maka bisa dinyatakan variabel bebas berpengaruh dengan variabel terikat, tetapi jika nilai sig. Lebih dari 0,05 maka variabel bebas dinyatakan tidak berpengaruh dengan variabel terikat. Uji regresi sederhana dilakukan dengan persamaan:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y : variabel terikat
a : konstanta regresi
bX : nilai turunan atau peningkatan variabel bebas

Tabel 5.31
Hasil Uji Regresi X Dengan Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.275	2.227	2.369	.020
	Total_X	.556	.047	.783	.439

Sumber: data primer diolah, 2023

Dari hasil uji diatas maka dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 5,275 + 0,556X$$

Berdasarkan hasil uji regresi diatas diperoleh constant (a) sebesar 5,275. Angka ini merupakan angka konstan yang berarti bahwa jika kualitas layanan (Variabel X) kurang baik maka nilai kepuasan pasien (Y) sebesar 5,275. Sedangkan angka koefisien regresi (b) sebesar 0,556. Angka ini berarti setiap penambahan 1% tingkat kualitas pelayanan (X) akan meningkatkan kepuasan pasien (Y) sebesar 0,556. Berdasarkan output diatas diperoleh nilai signifikansi (.sig) sebesar 0,000 lebih kecil dari probabilitas 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y).

Dari output diatas diperoleh nilai t-hitung sebesar 11,792. Nilai tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai t-tabel yang diperoleh dengan menggunakan rumus $\alpha/2 = 0,05/2 = 0,025$ $df = n-2 = 90-2=88$. Selanjutnya dilihat pada tabel t dan diperoleh nilai sebesar 1,98729. Karena nilai t hitung > t tabel dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y).

5. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk menguji seberapa besar kemampuan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Nilai R square yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam

menjelaskan variabel terikat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel bebas maka semakin kuat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk menentukan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai R Square.

Tabel 5.32
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	Error of the Estimate
1	.809 ^a	.655	.630	2.660

a. Predictors: (Constant), Adil, Efektif, Keselamatan, Pengguna Layanan, Efisien, Tepat Waktu

Uji Koefisien Determinasi

Sumber: data primer diolah, 2023

Pada tabel diatas diketahui nilai R square sebesar 0,655. Artinya bahwa pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 65,5% sedangkan 34,5% kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

5.2 Pembahasan

Pembahasan ini merupakan uraian untuk memastikan berbagai hasil penelitian. Hal ini akan diuraikan sebagai berikut.

1. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan data yang terkumpul dari kuesioner tentang Kualitas Pelayanan bahwa pada variable Efektif 34% responden sangat setuju dengan item item pertanyaan mengenai keefektifan. Pada variable Keselamatan 32% responden sangat setuju dengan item item pertanyaan. Variabel Berorientasi pada pasien atau pengguna layanan 16% responden sangat setuju dengan item-item pertanyaan. Pada variable Tepat Waktu 21% responden sangat setuju dengan item-item pertanyaan. Sedangkan pada variable Efisien dan variable Adil 23% responden sangat setuju dengan item-item pertanyaan.

2. Kepuasan Pasien

Berdasarkan data yang terkumpul dari kuesioner tentang Kepuasan Pasien bahwa pada variable Kejelasan Informasi 24% responden sangat setuju dengan item item pertanyaan. Pada variable Prosedur Pelayanan Pasien 26% responden sangat

setuju dengan item item pertanyaan. Pada variabel Ketetapan Jadwal Pemeriksaan 23% responden sangat setuju dengan item-item pertanyaan. Pada variable Kesopanan Perawat dan Bidan 37% responden sangat setuju dengan item-item pertanyaan. Pada variable Kesopanan Dokter 30% responden sangat setuju dengan item-item pertanyaan. Pada variable Kemampuan Dokter dalam Pelayanan 32% responden sangat setuju dengan item-item pertanyaan. Pada variable Kemampuan Perawat dan Bidan dalam Pelayanan 13% responden sangat setuju dengan item-item pertanyaan. Dan variable Kemampuan Dokter dalam Memberikan Pelayanan 23% responden sangat setuju dengan item-item pertanyaan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yg signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hasil dari kuesioner yang disebarkan terhadap 90 responden pada Puskesmas Sei Selincih dan diuji menggunakan rumus yang diolah dengan *SPSS versi 26*, menunjukkan ada pengaruh yang signifikan.

Dari hasil pengujian validitas semua variable yang ada di kuesioner valid yang artinya semua item pertanyaan yang ada di kuesioner dapat digunakan untuk penelitian ini. Berdasarkan Hasil uji reliabilitas, hasil data membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel yang artinya item pertanyaan pada kuesioner tersebut memiliki jawaban yang konsisten jika pertanyaan tersebut diulang di kuesioner selanjutnya.

Hasil uji normalitas didapatkan nilai signifikansi pada tabel (Asymp. Sig. (2-tailed)) sebesar 0,634 lebih besar dari α (0.05), yang artinya persebaran variable Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Pasien (Y) berdistribusi normal.

Hasil Uji t didapatkan hasil bahwa t hitung $>$ t tabel dan H_0 diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel bebas yaitu

pengaruh kualitas pelayanan terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan pasien. dilakukan untuk melihat pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel bebas yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil pengujian Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Sei Selincih. Untuk kelengkapan dan kegunaan Kualitas pelayanan pada Pusat Kesehatan Masyarakat sendiri, harus lebih ditingkatkan lagi. Untuk lebih meningkatkan kepuasan, Puskesmas harus lebih memperhatikan Kualitas Pelayanan yang diberikan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, maka dapat memuaskan masyarakat yang berkepentingan. Sesuai dengan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan yang ada di Puskesmas Sei Selincih berpengaruh sebesar 65,5% terhadap kepuasan pasien

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

Hasil hipotesis dari uji t nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan kesehatan (X) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $6,325 > 1,662$ artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien secara signifikan maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_0 ditolak.

Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sei Selincih Di Kelurahan Sei Selincih Kecamatan Kalidoni berpengaruh positif , artinya semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien di Puskesmas Sei Selincih Di Kelurahan Sei Selincih Kecamatan Kalidoni , maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sei Selincih Di Kelurahan Sei Selincih Kecamatan Kalidoni dimana melalui uji persamaan regresi , $Y = a + bX$, pengaruh koefisien regresi sebesar 0,556

dan mempunyai pengaruh yang kuat, Besarnya pengaruh dalam uji koefisien determinasi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien R (Square) sebesar 0,655 jika dipersenkan pengaruh kualitas pelayanan menjadi 65,5% dan 34,5% sisanya dipengaruhi faktor lainnya.

6.2 Saran

Demi kemajuan Puskesmas Sei Selincih Di Kelurahan Sei Selicah Kecamatan Kalidoni, maka penulis memberikan saran kepada Puskesmas Selincih. Adapun saran – saran tersebut adalah :

Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sei Selincih Di Kelurahan Sei Selincih Kecamatan Kalidoni telah menunjukkan hasil yang tinggi , maka hendaknya puskesmas memberikan kepercayaan kepada masyarakat terhadap kualitas layanan yang baik, karena terbukti dari pelayanan kesehatan yang baik memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien yang tinggi.

Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Sei Selincih. Untuk itu , dalam memberikan pelayanan harus semaksimal mungkin untuk meningkatkan kepuasan dalam melakukan kunjungan kembali untuk berobat. Maka dari itu, seluruh pegawai puskesmas merupakan orang yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, Mohammad Faisal. 2015. *Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan Konsep dan Penilaian Kinerja di Perusahaan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Arikunto. Yuliana. 2012. *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan*. Yogyakarta: Aditya Media
- Edison, Emron. Anwar, Yohny. Komariyah, Imas. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Isnaini Asiaty, Diah. Fitriah, Wani. Safitri, Erita, dkk. 2019. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Palembang: NoerFikri Offset.
- Junaidi. 2016. *Indikator Sarana Prasarana Pendidikan*. Jambi: Fakultas Ekonomi Universitas
- Lubis, Joharis. Haidir. 2019. *Administrasi dan Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Gramedia Widia.
- Mahsun, Muhammad. 2020. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE
- Mulyani, Sri. Endang, Sri. dkk. 2008. *Modul memahami Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Erlangga.
- Prabu Mangkunegara, Anwar. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Poltak, Lijan. Sinambela, Sartan. 2019. *Manajemen Kinerja, Pengelolaan, Pengukuran, dan Impikasi Kinerja*. Palembang: Perpustakaan Daerah.
- Rivai, Veithzal. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Samsuddin, Harun. 2018. *Kinerja Pegawai Tinjauan dari Dimensi Gaya Kepemimpinan Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi*. Sidoarjo: Indonesia Pustaka.
- Sodikin, Dickdick. Permana, Djaka. Adia, Suhenda. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Paradigma Baru*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sinta, Dewi. Syelviani, Meilisa. 2021. *Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Kinerja Tim Rekam Medis Rumah Sakit Daerah Puri Husc 91 Tembilahan*, (online)Vol1,No.

(<https://ejournal.unisi.ac.id/index.php/jam/article/view/1652/984>)

Peraturan Perundang-Undang

Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7
tahun 2006 tentang Standarisasi
Sarana dan Prasarana Kerja
Pemerintah Daerah (Pasal 1 ayat 4-7)