

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS MULTIWAHANA KECAMATAN SAKO KOTA PALEMBANG

Oleh :
NUR APRINA
19.11.323

ABSTRACT

NUR APRINA, 2023, The Influence of Service Quality on Community Satisfaction at the Multiwahana Community Health Center, Sako District, Palembang City, main supervisor (I) Tarmizi Endrianto, S.Sos., M.Si and accompanying supervisor (II) Edi Suharli, SH., M.Si.

Service quality is a business strategy that emphasizes satisfying consumer desires. Satisfaction is a person's feeling of joy or disappointment that arises after comparing the performance (results) of the product in question against the expected performance (or results).

The aim of this research is to determine the effect of service quality on the satisfaction of people seeking treatment at the Multiwahana Community Health Center, Sako District, Palembang City. The method used is a quantitative method, data collection techniques using observation, questionnaires, documentation and literature study. The results of the research show that there is an influence between Service Quality and Community Satisfaction. This can be proven by the results obtained by research based on the Correlation Test. The results obtained using SPSS regarding the correlation between Service Quality and Community Satisfaction, the R value is 0.743 or 74.3%, meaning the relationship between Service Quality towards Community Satisfaction is in the range, 0.60-0.799, meaning Strong. Meanwhile, based on the Linearity Test, it is known that the sig value. $0.013 < 0.05$ then H_0 is rejected, meaning there is a linear relationship between Service Quality and Community Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Di era globalisasi, setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dalam hal ini seperti Puskesmas. Dengan semakin meningkatnya tingkat pendidikan dan kondisi sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan akan kesehatan masyarakat

tampak semakin meningkat juga, sehingga untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut tidak ada yang bisa dilakukan selain memberikan perawatan kesehatan terbaik.

Pelayanan publik seringkali dipandang sebagai representasi dari keberadaan suatu birokrasi pemerintah karena bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Konsep pelayanan

publik memandang masyarakat sebagai organ utama penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai proses dimana pegawai pemerintah, khususnya badan-badan yang bertanggung jawab atas pelayanan publik, memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah adalah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Menerapkan reformasi sektor kesehatan untuk meningkatkan layanan kesehatan, meningkatkan efisiensi dan efektivitasnya, dan membuatnya dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat.

Kepuasan juga merupakan respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Ketika ada pelayanan dan fasilitas yang baik, masyarakat atau pasien akan merasa puas karena pelayanannya cukup baik. Kepuasan masyarakat atau pasien juga menumbuhkan rasa kepercayaan dan kenyamanan sehingga mereka menggunakan pelayanan untuk kesehatannya. Kepuasan masyarakat dapat diungkapkan dengan sikap masyarakat setelah memperoleh hasil. Kepuasan masyarakat dapat dilihat dari hasil yang diperoleh dan seberapa baik yang mereka rasakan. Semakin baik kualitas hasil yang

diperoleh, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

Menciptakan kondisi yang sehat merupakan keinginan semua pihak. Bukan hanya individu, tetapi keluarga, kelompok dan bahkan komunitas. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai salah satu institusi kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran strategis yang sangat penting dalam percepatan peningkatan kondisi kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, pusat pelayanan kesehatan masyarakat harus memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1. 951/Menkes/SK/Vi/2000 tentang Upaya Kesehatan Dasar di Puskesmas yaitu “tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal”. Dengan meningkatnya tingkat pendidikan sosial dan kondisi sosial, kesadaran masyarakat akan arti hidup sehat juga meningkat, yang mengarah pada permintaan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Puskesmas Multiwahana Kecamatan Sako Kota Palembang sebagai penyelenggara kesehatan masyarakat memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan harus komprehensif dan berkualitas sehingga dapat berdampak pada penilaian dan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di seluruh puskesmas.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan tentang memuaskan keinginan konsumen. Di sisi lain, kinerja perusahaan dan kepuasan pelanggan merupakan satu kesatuan yang tak terpisahkan. Kinerja secara langsung mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, pelaku bisnis diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya, dimulai dari tingkat kepuasan yang dicapai oleh konsumen. Kualitas pelayanan merupakan kinerja yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan seperti Puskesmas Multiwahana Kecamatan Sako Kota Palembang.

Setiap institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan harus selalu fokus dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien. Pelayanan yang diberikan bisa ditinjau dari segi, yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan

2. Akurasi pelayanan

3. Kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan

4. Tanggung jawab kelengkapan

5. Kemudahan mendapat pelayanan

6. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan guna menyembuhkan pasien.

Puskesmas masih memiliki kesempatan yang luas untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, baik itu sumber daya manusia, maupun sumber daya dana ataupun modal secara ekonomis dan efektif. Memperbaiki kualitas pelayanan memang bukan sekedar masalah teknis dan tugas puskesmas saja, melainkan juga menjadi tugas kita bersama sebagai masyarakat.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, itu berarti pelanggan tidak puas. Jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat. Hal ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap Puskesmas tersebut, dan akan mengakibatkan menurunnya jumlah

pasien yang akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan.

Menurut Tjiptono (2014) mendefinisikan “Kepuasan pelanggan sebagai respon emosional terhadap evaluasi terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa”. Respon emosional dapat berupa perasaan yang dirasakan ketika sesuatu yang diinginkan tercapai. Orang yang terus menerus dan berulang kali datang ke tempat yang sama tanpa setiap keluhan untuk menggunakan produk atau layanan dapat dikatakan bahwa mereka puas dengan produk atau layanan disediakan oleh instansi.

Selain itu kepuasan pasien juga dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen yakni berapa besar kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan).

Berdasarkan observasi penulis di Puskesmas Multiwahana Kecamatan Sako Kota Palembang adanya indikasi masalah

seperti realisasi pencapaian target kepuasan masyarakat (pasien) belum sesuai dengan harapan karena masih ada saja pasien yang mengeluh atas pelayanan yang telah diberikan. Untuk meningkatkan kualitas layanan, faktor-faktor seperti Tangible (bentuk fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan dan kepastian), Empathy (perhatian) perlu dievaluasi. Karena, apabila kinerja pelayanan medis yang diterima pasien sesuai dengan harapannya, maka pasien akan selalu berobat ke fasilitas pelayanan yang kinerja kesehatannya dapat memenuhi harapannya.

Berdasarkan uraian yang ada di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Multiwahana Kecamatan Sako Kota Palembang”.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Multiwahana Kecamatan Sako Kota Palembang?”

3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah “Untuk menganalisa dan menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Multiwahana Kecamatan Sako Kota Palembang”

4. Manfaat Penelitian

- 1) Bagi Penulis
Diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan baru serta kesempatan untuk mengimplementasikan teori kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat berobat di Puskesmas Multiwahana Kecamatan Sako Kota Palembang.
- 2) Bagi Institusi/Sekolah Tinggi
Diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian sejenis yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- 3) Bagi Instansi
 - a. Diharapkan dapat memberi informasi tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Multiwahana Kecamatan Sako Kota Palembang.
 - b. Diharapkan dapat memberi masukan bagi manajemen Puskesmas Multiwahana Kecamatan Sako Kota

Palembang dalam menganalisis hasil kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Multiwahana Kecamatan Sako Kota Palembang.

5. Landasan Teori

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut (Bandu, 2013) adalah upaya pemenuhan kebutuhan serta kemauan masyarakat dan ketetapan penyampaiannya. Kualitas yang baik tidaklah bersumber di sudut pandang ataupun asumsi pihak penyedia jasa. Anggapan masyarakat terhadap mutu kualitas jasa artinya evaluasi merata atas kelebihan suatu Jasa.

Menurut Goesth dan Davis (2019) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen.

Hal – hal yang terkait dengan pelayanan, yaitu faktor manusia yang menyediakan pelayanan, alat atau sumber daya yang digunakan untuk menyediakan pelayanan, sistem operasi yang digunakan, dan bahkan sikap setiap orang yang memberi pelayanan dan yang diberi pelayanan. Pada dasarnya pelayanan

memiliki beberapa definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada dasarnya masih mengacu pada konsep dasar yang sama.

Berdasarkan pendapat di atas maka kualitas jasa dapat diartikan sebagai bentuk kesesuaian antara pelayanan yang diberikan perusahaan dengan tingkat harapan yang diinginkan konsumen. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh suatu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda

Pengertian Kepuasan Masyarakat/ Pasien

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Menurut Sumarwan (2011:261), kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Kepuasan Masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 16 tahun 2014).

Sedangkan Tjiptono (2011:24), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan. Hal ini menunjukkan kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.

Pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap pelayanan kesehatan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati, namun jika yang terjadi sebaliknya maka pasien tersebut akan beralih ke dokter atau pengobatan lain. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa namun bila kinerja sesuai harapan ataupun melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. (Imbalo, 2006)

6. PROSEDUR PENELITIAN

a. Metode Penelitian

Metode Kuantitatif

Agar penelitian ini lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengolah data - data yang diperoleh dari lokasi penelitian, dimana data menurut Sugiyono (2006:14) merupakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Pendekatan Kuantitatif yaitu pencairan data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan.

Penelitian kuantitatif memiliki tujuan penting dalam melakukan pengukuran yang merupakan pusat pengukuran. Hal ini dikarenakan hasil dari pengukuran bisa membantu dalam melihat hubungan fundamental antara pengamatan empiris dengan hasil data yang diambil secara kuantitatif. Tujuan lain yakni membantu dalam menentukan hubungan antar variabel dalam sebuah populasi.

Tipe dan Dasar Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tipe penilian deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-

masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian.

b. Populasi

Menurut Sugiyono (2011:80) Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berobat di Puskesmas Multiwahana Kecamatan Sako Kota Palembang.

c. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang telah mendapatkan jumlah sesuai dengan karakteristik yang diterapkan oleh peneliti. Bila populasi besar, penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan Sampel kesimpulannya akan dapat diperlakukan untuk populasi. Penetapan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis metode *random sampling*. Teknik simpel random

sampling (campuran). Dari populasi yang ada, ukuran sampel minimum diperoleh dengan menggunakan rumus slovin untuk menentukan sampel sebagai berikut ::

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persentase kelonggaran ketidakstabilan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di tolerir = 10%

Maka berikut adalah cara menghitung sampel dalam penelitian ini:

$$n = \frac{1400}{1+1400 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1400}{1+1400 (0.01)}$$

$$n = \frac{1400}{1+14}$$

$$n = \frac{1400}{15}$$

n = 93,3 dibulatkan menjadi 93 sampel

Jadi, pada penelitian ini jumlah sampel yang digunakan sebanyak 93 pasien di Puskesmas Multiwahana Kecamatan Sako Kota Palembang.

B. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Deskripsi profil responden menggambarkan identitas responden yang dijadikan sebagai sampel pada penelitian. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 93 pasien di Puskesmas Multiwahana Kecamatan Sako Kota Palembang yang telah mengisi data diri pada kuisisioner yang terdiri dari jenis kelamin, usia dan pekerjaan

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	
		Responden	Persentase (%)
1	Laki-laki	41	44%
2	Perempuan	52	56%
	Jumlah	93	100%

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	
		Responden	Persentase (%)
1	<20 tahun	22	24%
2	21-30 tahun	28	30%
3	31-40 tahun	16	17%
4	41-50 tahun	9	10%
5	51> tahun	18	19%
Jumlah		93	100%

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	
		Responden	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	13	14%
2	Wiraswasta	30	32%
3	Pegawai Negeri Sipil	14	15%
4	Pegawai Swasta	32	34%
5	TNI/POLRI	4	4%
Jumlah		93	100%

b. Uji Validitas**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X)**

Item Pernyataan	R Hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,891	0,202	Valid
Pernyataan 2	0,883	0,202	Valid
Pernyataan 3	0,877	0,202	Valid
Pernyataan 4	0,816	0,202	Valid
Pernyataan 5	0,831	0,202	Valid
Pernyataan 6	0,756	0,202	Valid
Pernyataan 7	0,887	0,202	Valid
Pernyataan 8	0,805	0,202	Valid
Pernyataan 9	0,862	0,202	Valid
Pernyataan 10	.0,838	0,202	Valid

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Item Pernyataan	R Hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,824	0,202	Valid
Pernyataan 2	0,775	0,202	Valid
Pernyataan 3	0,849	0,202	Valid
Pernyataan 4	0,832	0,202	Valid

Dari data analisis dapat dilihat nilai (r_{hitung}) antara skor item dengan skor total, Nilai kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} , r_{tabel} dicari pada taraf signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n) = 93 maka didapat r_{tabel} sebesar 0,202, berdasarkan nilai analisis ini didapat nilai (r_{hitung}) untuk semua

item lebih besar dari 0,202 maka dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut berkorelasi signifikan dengan skor total (dinyatakan valid) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir instrument tersebut valid.

c. Uji Reliabilitas

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,955	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,837	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 5.6 diatas uji realibilitas semua variabel memiliki nilai *cronbach's* > 0,60 yang berarti pertanyaan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat

dalam penelitian ini adalah reliable maka variabel dalam penelitian ini layak digunakan pada analisis selanjutnya.

d. Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 7. Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	93	22	50	37.84	7.793
Kepuasan Masyarakat	93	9	20	15.60	2.609
Valid N (listwise)	93				

Berdasarkan tabel 5.21 dideskripsikan masing-masing variabel sebagai berikut.

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki nilai *mean* 37,84 dengan standar deviasi sebesar 7,793

2. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai *mean* 15,60 dengan standar deviasi sebesar 2,609

e. Uji Hipotesis (Uji t)

Tabel 8. Hasil Uji t Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.194	.908		6.822	.000
Kualitas Pelayanan	.249	.024	.743	10.577	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Multiwahana Kecamatan Sako Kota Palembang

Puskesmas Multiwahana Kecamatan Sako Kota Palembang

- $H_a : b_1 \neq 0$, Artinya tidak ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Multiwahana Kecamatan Sako Kota Palembang
- $H_0 : b_1 = 0$, Artinya tidak ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di

- Level of significance (α) = 5% atau 0,05

- Kriteria pengujian :

$t_{sig} \geq 0,05$ artinya H_a diterima

$t_{sig} < 0,05$ artinya H_0 ditolak

Berdasarkan nilai sig dari tabel 5.21 terlihat bahwa nilai signifikan variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh secara persial dengan variabel Kepuasan Masyarakat dengan signifikan sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$.

f. Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.743 ^a	.551	.547	1.757

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Dilihat dari koefisien determinasi R sebesar 0,743 atau 74,3%. Variabel Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan atau terdapat

pengaruh dengan Kepuasan Masyarakat, sedangkan sisanya berpengaruh dengan faktor lain yang tidak diteliti.

g. Uji Korelasi

Tabel 10. Hasil Uji Korelasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.743 ^a	.551	.547	1.757

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 5.23 diperoleh hasil menggunakan SPSS mengenai korelasi antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat nilai R sebesar 0,743 atau

74,3%, artinya hubungan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat berada dikisaran, 0,60-0,799 artinya Kuat.

h. Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 11. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.194	.908		6.822	.000
	Kualitas Pelayanan	.249	.024	.743	10.577	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan pada hasil analisis yang telah dilakukan, maka persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = 6,194 + 0,249 X$$

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstan (α) sebesar 6,194 Menunjukkan bahwa jika variabel independen dikatakan konstan atau = 0 , maka Kepuasan Masyarakat sebesar 6,194
2. Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,831 hasil tersebut dapat diartikan bahwa setiap peningkatan Kualitas Pelayanan

sebesar 1% maka akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,831.

3. Pembahasan Penelitian

Terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil yang didapatkan penelitian berdasarkan Uji Korelasi diperoleh hasil menggunakan SPSS mengenai korelasi antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat nilai R sebesar 0,743 atau 74,3%, artinya hubungan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat berada dikisaran, 0,60-0,799 artinya Kuat. Berdasarkan Uji Linearitas diketahui Nilai sig. $0,013 < 0,05$ maka H_0 ditolak artinya terdapat hubungan yang linear antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. Karena nilai 0,013 lebih kecil dibandingkan 0,05 maka model regresi ini dapat digunakan untuk memprediksi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. Sedangkan dari Uji Regresi Linier Sederhana didapatkan Konstan (α) sebesar 6,194 Menunjukkan bahwa jika variabel independen dikatakan konstan atau $= 0$, maka Kepuasan Masyarakat sebesar 6,194 dan Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,831 hasil tersebut dapat diartikan bahwa setiap peningkatan Kualitas

Pelayanan sebesar 1% maka akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,831.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dessy N. Waromi (2023) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Klasuur dengan hasil pengolahan data analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan program SPSS for windows versi 25 diperoleh persamaan regresi $Y = 6,333 + 0,740X$ nilai koefisien regresi sebesar 0,740 artinya setiap terjadi perubahan dan penambahan satu persen variabel kualitas pelayanan maka variabel kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,740 jika variabel kualitas pelayanan nol maka kepuasan masyarakat bernilai 6,333. Pada pengujian koefisien determinasi diperoleh R square 52,4%. artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 52,4%. sedangkan sisanya sebesar 47,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Hasil uji t, dimana thitung sebesar $10,276 >$ dari ttabel 1,6652 maka dapat dikatakan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

C. Simpulan Dan Saran

a) Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Puskesmas Multiwahana Kecamatan Sako Kota Palembang, maka dapat ditarik kesimpulan Terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil yang didapatkan penelitian berdasarkan Uji Korelasi diperoleh hasil menggunakan SPSS mengenai korelasi antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat nilai R sebesar 0,743 atau 74,3%, artinya hubungan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat berada dikisaran, 0,60-0,799 artinya Kuat. Sedangkan berdasarkan Uji Linearitas

D. DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media

D. Wiyono, 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran. Analisis Pemasaran Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Prenhalindo.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi 12. P.T. Indeks Kelompok Gramedia.

diketahui Nilai sig. $0,013 < 0,05$ maka H_0 ditolak artinya terdapat hubungan yang linear antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.

b) Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran kepada Puskesmas Multiwahana Kecamatan Sako Kota Palembang agar terus dapat meningkatkan lagi kualitas layanan khususnya layanan terhadap masyarakat agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan dapat membuat rasa kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas Multiwahana Kecamatan Sako Kota Palembang terus meningkat.

Akbar, A. (2015, Oktober 17). *Statistika – Pengujian Hipotesis*. Retrieved from SMA N 03 SUBANG: <https://www.sman3subang.sch.id/statistika-pengujian-hipotesis/>

Andrianto, R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Berobat Di Puskesmas Peranap*. Retrieved from Repository Universitas Islam Riau: <https://repository.uir.ac.id/5494/>

Bandu, M. Y. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN*.

DIANITA, L. E. (2018, 12 05). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PADANG GANTING*. Retrieved from Publikasi IAIN Batusangkar: <https://repo.iainbatusangkar.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/11971/>

Waromi, D. N., Timisela, Y., & Banes, A. E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Klasuur. *Journal on Education*, 5(4), 11909-11921.

Fahmi, M. (2019, July 2). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PUSKESMAS RANTAU BADAUH KABUPATEN BARITO KUALA*. Retrieved from Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis: <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/jieb/article/view/274/260>

Hanifah, S. (2021, November 4). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pauh Kota Padang*. Retrieved from JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan): <https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/article/view/2377/1993>

Hipotesis Penelitian : Pengertian, Jenis, dan Cara Penyusunannya. (n.d.). Retrieved from Gramedia Blog:

[https://www.gramedia.com/literasi/hipotesis-penelitian/#:~:text=Dalam%20penelitian%20eksperimen%20hipotesis%20Oberisi,harus%20dapat%20diuji%20\(testable\).](https://www.gramedia.com/literasi/hipotesis-penelitian/#:~:text=Dalam%20penelitian%20eksperimen%20hipotesis%20Oberisi,harus%20dapat%20diuji%20(testable).)