

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DI DESA KALEKE KECAMATAN DOLO BARAT KABUPATEN SIGI

Wanda Try Lestari^{1)*}, Suasa²⁾, Erdiyansyah³⁾

**¹Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
wandatrylestari6@gmail.com**

**²Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
suasafisip@gmail.com**

**³Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
erdiyansyahwahab@gmail.com**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap pasien di Puskesmas Kaleke yang berlokasi di Desa Kaleke, Kecamatan Dolo Barat. Data yang dikumpulkan meliputi data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data melibatkan penelitian kepustakaan, observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Untuk melengkapi data dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 100 responden dengan total populasi sebesar 2508 jiwa. Penelitian ini menggunakan Teori Kualitas Pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2011), sedangkan Kepuasan Pasien dari Boy S. Sabarguna (2008). Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kaleke di Desa Kaleke Kecamatan Dolo Barat dikarenakan nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel, dengan nilai F hitung 116.817 dengan nilai R yaitu 0,737 atau berada di interval yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang “kuat” dimana yang berarti jika kualitas pelayanan berubah maka kepuasan pasien secara kuat juga akan mengalami perubahan.

Kata kunci: *Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pasien*

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is an influence of service quality on patient satisfaction at Kaleke Health Center located in Kaleke Village, West Dolo District. The data collected includes primary and secondary data. Data collection methods involve library research, observation, questionnaires, and documentation. To complete the data in this study, the researcher distributed questionnaires to 100 respondents with a total population of 2508 individuals. This research uses the Service Quality Theory by Parasuraman, Zeithaml, and Berry (2011), and Patient Satisfaction from Boy S. Sabarguna (2008). The data analysis technique used is simple linear regression. Based on the research results, it is shown that the service quality variable has a positive effect on patient satisfaction at Kaleke Health Center in Kaleke Village, West Dolo District, as indicated by the F value being greater than the F table, with an F value of 116.817 and an R value of 0.737, which is in the interval indicating a "strong" influence. This means that if the quality of service changes, patient satisfaction will also experience a strong change.

Keywords: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Patient Satisfaction*

Submisi: 24-12-2024

Diterima: 27-12-2024

Dipublikasikan: 14-02-2025

Pelayanan publik pada hakekatnya mencakup bagian kehidupan yang sangat luas dan merupakan salah satu komponen yang mendukung perubahan kualitas pemerintahan. Salah satu tugas utama aparatur pemerintah adalah menawarkan jenis bantuan publik kepada masyarakat. Dalam rangka memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat, penyelenggara negara berkewajiban menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, termasuk pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan kebutuhan umum, baik dengan pembiayaan maupun secara gratis dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, (Dwiyanto, 2006).

Kewajiban Negara adalah melayani seluruh masyarakat guna memenuhi kebutuhan dan hak dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan kewajiban menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, serta untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penawaran layanan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu: yang harus dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan dan harapan seluruh masyarakat dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas baik kadang terabaikan akibat permasalahan yang dihadapi semakin rumit dan kompleks. Salah satunya pelayanan publik terpenting yang diterima oleh masyarakat yaitu pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan oleh organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan individu, kelompok, dan masyarakat, (Azwar, 1994). Amanat tertinggi di Indonesia menetapkan bahwa Negara berkewajiban baik pusat maupun daerah harus secara sinergis melaksanakan pembangunan kesehatan yang terencana, terpadu, dan selaras. Upaya tersebut tentu akan terlaksana dengan dibutuhkannya organisasi pelayanan kesehatan yang “mumpuni” serta mampu menyediakan pelayanan kesehatan yang memuaskan, berkualitas, dan juga terjangkau.

Kesehatan adalah hal penting yang menjadi hak bagi setiap individu untuk mau dan mampu hidup sehat dengan memanfaatkan layanan kesehatan agar berumur panjang dan sehat. Dalam rangka membangun masyarakat yang sejahtera, Pemerintah daerah harus menyediakan sarana dan prasarana dalam menunjang kesehatan. Oleh karena itu, modal utama sumber daya manusia yang diperlukan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat adalah diperlukan perubahan pelayanan kesehatan yang lebih baik, sebab kesehatan adalah alasan utama dari masyarakat yang sejahtera maka kesehatan tentu menjadi kepentingan utama yang ingin diwujudkan oleh pemerintah selaku pengelola pelayanan publik. Pemerintah wajib bertanggung jawab terhadap hak masyarakat agar tetap sehat layanan kesehatan harus adil, memuaskan, menyeluruh, berkualitas dan juga terjangkau agar pemerintah dapat memenuhi hak masyarakat atas kesehatan. Untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan maka dibentuklah Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) yang berada pada tingkat Kecamatan.

Puskesmas adalah unit pelaksana fungsional yang berperan sebagai pusat layanan kesehatan tingkat pertama yang melaksanakan kegiatan kesehatan secara terpadu, menyeluruh dan berkesinambungan bagi masyarakat di wilayah tertentu. Sesuai dengan perannya, Puskesmas berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan dan pemberdayaan masyarakat, dengan tujuan memenuhi kebutuhan layanan kesehatan yang berkualitas, guna mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan nasional yaitu tercapainya tingkat kesehatan masyarakat yang optimal.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Hardiansyah, (2011) mengacu pada lima faktor dominan sebagai penentuan kualitas layanan adalah sebagai berikut; bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan kepastian, dan empati. Lima faktor itulah yang akan mempengaruhi adanya kepuasan masyarakat. Kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dimana baik atau buruknya suatu layanan yang diberikan kepada pasien, merupakan hasil penilaian dari bagaimana mereka

membandingkannya dengan apa yang mereka harapkan. Kepuasan adalah respon positif dari penerima layanan sejak pertama mendaftar sampai selesai berobat dan meninggalkan puskesmas.

Puskesmas Kaleke merupakan jenis Puskesmas Berdasarkan pelayanan di Puskesmas Kaleke, terdapat beberapa yang dimana pelayanan yang diberikan masih kurang dan belum sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan masyarakat, yaitu mulai dari petugas puskesmas yang datang terlambat, fasilitas kesehatan yang belum memadai, serta kecepatan dan ketepatan para petugas yang masih kurang dalam memberikan pelayanan. Penyedia layanan kesehatan harus memperhatikan setiap permasalahan dan hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan pasien, seperti menyediakan dan memeriksa sarana dan prasarana fisik yang harus memadai, kecepatan juga ketepatan untuk memberi layanan, kemampuan untuk memberi layanan kesehatan, jaminan dan juga empati yang diberikan kepada penerima layanan sehingga terwujudnya kepuasan. Berhubungan dengan hal tersebut sehingga penyedia layanan kesehatan harus bersungguh-sungguh dalam melayani dapat membangun komitmen yang baik dan kepercayaan buat masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan sehingga berpengaruh kepada kepuasan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian yaitu desain kausal atau disebut hubungan sebab-akibat. Variabel dalam penelitian ini terdiri atas 2 jenis yaitu variabel kualitas pelayanan sebagai variabel bebas/independen (X) dan variabel kepuasan sebagai variabel terikat/dependen (Y). Variabel penelitian yaitu segala sesuatu yang terbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya, (Sugiyono, 2019).

Variabel X dalam penelitian ini, yaitu merujuk pada teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) yang menggunakan 5 (lima) dimensi yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Sedangkan, variabel Y dalam penelitian ini sesuai konsep teori kepuasan oleh Boy S. Sabarguna (2008) terdiri atas dimensi kenyamanan, hubungan pasien dengan staf puskesmas, kompetensi, dan biaya.

Populasi yang akan digunakan oleh peneliti didalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Desa Kaleke, yang berjumlah 2.508 jiwa. Teknik sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode random sampling atau secara acak. Selanjutnya, untuk menentukan dan menarik banyaknya jumlah populasi maka penulis menggunakan teknik penarikan sampel dengan rumus slovin dan tingkat kesalahan sebesar 10%. Hasil perhitungan rumus slovin tersebut, yaitu jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 orang yang dijadikan responden.

Jenis data dalam penelitian ini terdiri atas 2 hal yaitu jenis data primer meliputi observasi dan penyebaran serta pengisian kuesioner penelitian. Sedangkan, jenis data sekunder yaitu data-data yang terdapat dalam dokumen atau pelaporan sebagai data pendukung penelitian. Teknik pengumpulan dilakukan dengan 3 cara yaitu observasi, dan dokumentasi serta kuesioner yang dibuat dengan skala pengukuran likert atau nilai dari 5 pilihan jawaban yang terdapat dimasing-masing pertanyaan kuesioner.

Instrumen dalam penelitian ini yaitu alat yang digunakan peneliti saat melakukan penelitian di lapangan seperti alat perekam suara dan kamera untuk dokumentasi serta form. Kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini menjadi hal yang penting, karena sebagai alat pengujian dalam tahapan olah data statistik. Beberapa tahapan pengujian statistik dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas dalam kuesioner, uji asumsi klasik yang digunakan yaitu uji normalitas dan linearitas, serta analisis data regresi linear sederhana dengan rumus persamaan yaitu $Y = a + bX$ yang terdiri dari uji

hipotesis, uji F atau simultan dan uji koefisien determinasi (*R Square*).

Lokasi dalam penelitian ini yaitu bertempat di Desa Kaleke Kabupaten Sigi, tepatnya di Puskesmas Kaleke. Adapun waktu pelaksanaan dalam penelitian ini yaitu selama 2 bulan, dengan pertimbangan penyebaran dan olah data kuesioner serta penyusunan naskah skripsi dan juga termasuk pembimbingan ke Dosen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Kaleke Kecamatan Dolo Barat Kabupaten Sigi, sebagai organisasi yang berfungsi melakukan pelayanan kepada masyarakat khususnya di bidang kesehatan. Puskesmas Kaleke mempunyai wilayah kerja yang terdiri dari 12 desa yaitu desa Sibonu, Balaroa Pewunu, Pewunu, Kaluku Tinggi, Kaleke, Rarampadende, Luku, Balamoa, Baumpewa, Pesaku, Mantikole dan desa Bobo, dengan jumlah penduduk 14.788 jiwa dan luas wilayah 112,18 Km². Kondisi geografis berupa 63% dataran, 27,2% perbukitan, dan 9,2% pegunungan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kaleke Desa Kaleke yang ditujukan kepada pasien sebanyak 100 responden. Dalam karakteristik responden akan diuraikan mengenai identitas responden berdasarkan jenis kelamin dan juga usia.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskriptif karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin (*gender*) yaitu pengelompokan responden menurut jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Jumlah responden dalam penelitian ini yaitu sebesar 100 responden. Untuk mengetahui tingkat proporsi jenis kelamin laki-laki dan perempuan dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Responden (n)	Persentase
1	Laki-laki	41	41%
2	Wanita	59	59%
Jumlah		100 orang	100%

(Sumber: Olah Data Kuesioner, 2023)

Berdasarkan tabel 1 tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 41 dengan persentase 41%. Sedangkan, responden perempuan berjumlah 59 dengan persentase 59%, dari data di atas dapat disimpulkan bahwa Pasien Perempuan yang paling banyak. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini dan juga membuktikan banyak pasien yang dilayani Puskesmas Kaleke yaitu berjenis kelamin perempuan.

2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Karakteristik responden lainnya dalam penelitian ini yaitu dilihat berdasarkan jenis kelamin para responden yang terpilih. Adapun jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Kategori (Usia)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	17-30	52	52%
2.	31-49	39	39%
3.	50 Keatas	9	9%
Jumlah		100	100%

(Sumber: Olah Data Kuesioner, 2023)

Berdasarkan tabel 2 tersebut di atas menunjukkan bahwa sebanyak 52 responden yang berusia 17-30 (52%) sebagai karakteristik responden yang paling terbanyak dalam penelitian ini. Selain itu, sebanyak 39 orang responden yang berusia 31-49 (39%), dan 9 orang responden yang berusia 50 tahun keatas (9%). Berdasarkan hasil olah data karakteristik tersebut, bahwa mayoritas atau sebagian besar umur pasien di Puskesmas Kaleke Desa Kaleke Kecamatan Dolo Barat yaitu berada dinantara usia 17-30 tahun. Sehingga, hal tersebut menandakan bahwa dalam peneltiian ini banyaknya pasien yang sakit berada pada usia tersebut dan juga membutuhkan pelayanan yang berkualitas.

Analisis Statistik

1. Statistik Deskriptif

Untuk memberikan gambaran mengenai variabel – variabel penelitian (kualitas pelayanan dan kepuasan pasien), peneliti menggunakan tabel deskriptif yang tersaji ada tabel 5.3 dibawah ini.

Tabel 3.
Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	47	74	62.08	6.359
Kepuasan	100	47	72	61.25	5.256
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat diketahui bahwa n atau jumlah data responden yaitu 100, yang berasal dari Pasien Puskesmas Kaleke di Desa Kaleke Kecamatan Dolo Barat. Masing-masing variable akan dijabarkan sesuai dengan data pada tabel diatas sebagai berikut:

- 1) Hasil pengukuran variabel Kualitas Pelayanan mempunyai total jawaban seluruhnya berjumlah 6208 dengan jawaban terendah 47 dan tertinggi 74 sehingga diperoleh skor jawaban rata – rata (Mean) 62,08 dan standar deviasi 6.359. Sedangkan

- 2) Hasil pengukuran variabel Kepuasan Pasien dengan jawaban terendah 47 dan tertinggi 72 sehingga diperoleh skor jawaban rata – rata (Mean) 61.25 dan standar deviasi 5.256.

2. Analisis Persentase

Berikut ini adalah hasil persentase yang dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Kaleke di Desa Kaleke Kecamatan Dolo Barat.

Tabel 4.
Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	Bukti Lansung	87	87%
2	Kehandalan	84	84%
3	Tanggung Jawab	78	78%
4	Jaminan	88	88%
5	Empati	90	90%

Berdasarkan jawaban variabel kualitas pelayanan di Puskesmas Kaleke Desa Kaleke Kecamatan Dolo Barat dari 100 responden maka dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Aspek bukti langsung memiliki respon yang baik sebanyak 87 orang dengan persentase 87%
- 2) Aspek kehandalan memiliki respon yang baik sebanyak 84 orang dengan persentase 84%
- 3) Aspek tanggung jawab memiliki respon yang baik sebanyak 78 orang dengan persentase 78%
- 4) Aspek jaminan memiliki respon yang baik sebanyak 88 orang dengan persentase 88%
- 5) Aspek empati memiliki respon yang baik sebanyak 90 orang dengan persentase 90%

Berdasarkan gambaran diatas dapat kita lihat bahwa diantara lima aspek dalam variabel kualitas pelayanan yang memiliki respon baik tertinggi terdapat dalam aspek empati sebesar 90% maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan di Puskesmas Kaleke tergolong baik.

Tabel 5.
Distribusi Variabel Kepuasan Pasien

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	Kenyamanan	75	75%
2	Hubungan	87	87%
3	Kompetensi	90	90%
4	Biaya	87	87%

Berdasarkan jawaban variabel kepuasan pasien di Puskesmas Kaleke Desa Kaleke Kecamatan Dolo Barat dari 100 responden maka dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Aspek kenyamanan memiliki respon yang baik sebanyak 75 orang dengan persentase 75%
- 2) Aspek hubungan pasien dengan staf Puskesmas memiliki respon yang baik sebanyak 87 orang dengan persentase 87%
- 3) Aspek kompetensi memiliki respon yang baik sebanyak 90 orang dengan persentase 90%
- 4) Aspek biaya memiliki respon yang baik sebanyak 87 orang dengan persentase 87%

Berdasarkan gambaran diatas dapat kita lihat bahwa diantara empat aspek dalam variabel kepuasan pasien yang memiliki respon baik tertinggi terdapat dalam aspek kompetensi sebesar 90% maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kepuasan Pasien di Puskesmas Kaleke tergolong baik.

Hasil Penelitian

1. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Uji validilitas data dilakukan untuk menguji keakuratan setiap pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam suatu instrument dalam pengukuran variabel. Kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu sendiri.

Tabel 6.
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No.	Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Ket.
1.	Puskesmas Kaleke memiliki peralatan yang lengkap/memadai.	0,473	0,196	Valid
2.	Penampilan petugas Puskesmas tampak rapi.	0,606	0,196	Valid
3.	Fasilitas-fasilitas Puskesmas terjaga dan tertata rapi dan bersih.	0,553	0,196	Valid
4.	Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat.	0,720	0,196	Valid
5.	Petugas Puskesmas Kaleke melayani dengan baik.	0,795	0,196	Valid
6.	Puskesmas Kaleke memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.	0,674	0,196	Valid
7.	Dokter/perawat Puskesmas cepat dalam menangani pasien.	0,724	0,196	Valid
8.	Petugas Puskesmas Kaleke melayani dengan tepat waktu.	0,717	0,196	Valid
9.	Petugas Puskesmas memberikan informasi yang jelas atas pertanyaan pasien/keluarga.	0,639	0,196	Valid
10.	Petugas berupaya tepat waktu dalam memberikan pelayanan.	0,650	0,196	Valid
11.	Petugas Puskesmas Kaleke memberikan penjelasan yang rinci atas tindakan yang akan dilakukan terhadap pasien.	0,710	0,196	Valid
12.	Puskesmas Kaleke didukung dengan tenaga medis yang kompeten	0,757	0,196	Valid

No.	Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Ket.
	sehingga mampu memberikan rasa kepercayaan pada pasien untuk sembuh.			
13.	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien.	0,729	0,196	Valid
14.	Dokter mendengarkan keluhan pasien yang diderita serta memberikan solusi dalam konsultasi.	0,760	0,196	Valid
15.	Petugas Puskesmas melayani dengan sikap sopan dan ramah.	0,613	0,196	Valid

Tabel 7.
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)

No.	Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Ket
1.	Bangunan, ruangan pemeriksaan dan taman Puskesmas terlihat indah dan bersih.	0,331	0,196	Valid
2.	Puskesmas memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, wc dan air	0,340	0,196	Valid
3.	Puskesmas memiliki peralatan yang lengkap	0,328	0,196	Valid
4.	Penampilan tenaga medis rapi dan bersih	0,603	0,196	Valid
5.	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien	0,778	0,196	Valid
6.	Keramahan petugas Puskesmas pada pasien/keluarganya.	0,527	0,196	Valid
7.	Perawat memperhatikan pasien	0,703	0,196	Valid
8.	Lama menunggu untuk pemeriksaan	0,536	0,196	Valid
9.	Kejelasan papan petunjuk	0,620	0,196	Valid
10.	Kejelasan pada kartu obat	0,743	0,196	Valid
11.	Kejelasan informasi dari dokter	0,773	0,196	Valid
12.	Kecepatan pemeriksaan	0,696	0,196	Valid
13.	Kecepatan pelayanan	0,659	0,196	Valid
14.	Kecepatan pendaftaran	0,752	0,196	Valid
15.	Kecepatan dan kejelasan pada biaya pengobatan.	0,584	0,196	Valid

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap uji validitas variabel Kualitas Pelayanan (X) menunjukkan 15 item pertanyaan didapat rhitung > rtabel (0.196). Dengan demikian keseluruhan item pertanyaan dinyatakan valid. Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap uji validitas variabel Kepuasan Pasien (Y) menunjukkan 15 item pertanyaan didapat rhitung > rtabel (0.196). Dengan demikian keseluruhan item pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 8.
Koefisien Reliabilitas

Variabel	Cronbach`s Alpha	N of Items	Ket
Kualitas Pelayanan	0,916	15	Reliable
Kepuasan Pasien	0,873	15	Reliable

(Sumber: hasil pengolahan SPSS 25, 2023)

Berdasarkan hasil pengolahan data untuk masing-masing variabel diketahui bahwa Nilai reliabilitas pada variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.916 atau sebesar 91,6% dengan demikian nilai reliabilitas alpha pada variabel Kualitas Pelayanan > 60%, artinya bahwa variabel Kualitas Pelayanan berada pada kondisi reliabel atau variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai keterandalan.

Untuk variabel Kepuasan Pasien (Y) memiliki nilai reliabilitas sebesar 0.873 atau 87,3%, sehingga variabel Kepuasan Pasien memiliki nilai reliabilitas > 60%. artinya bahwa variabel Kepuasan Pasien berada pada kondisi reliabel atau variabel Kepuasan Pasien memiliki nilai keterandalan.

3) Uji Normalitas

Tabel 8.
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	3.54993129
Most Extreme Differences	Absolute	0.059
	Positive	0.041
	Negative	-0.059
Test Statistic		0.059
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.200 ^{c,d}
<p>a. Test distribution is Normal.</p> <p>b. Calculated from data.</p> <p>c. Lilliefors Significance Correction.</p> <p>d. This is a lower bound of the true significance.</p>		

(Sumber: hasil pengolahan SPSS 25, 2023)

Berdasarkan output diatas, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Tabel 9.
Hasil Uji Linearitas

			Sum of		Mean		
			Squares	Df	Square	F	Sig.
kepuasan * kualitas	Between	(Combined)	2060.722	25	82.429	9.050	0.000
	Groups	Linearity	1487.151	1	1487.151	163.2	0.000
		Deviation from	573.571	24	23.899	2.624	0.001
		Linearity				71	
	Within Groups		674.028	74	9.108		
	Total		2734.750	99			

(Sumber: hasil pengolahan SPSS 25, 2023)

Berdasarkan output diatas, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat diartikan dan disimpulkan bahwa data antara variabel bebas dan variabel terikat terdapat hubungan yang linear.

Pembahasan

Pengujian Hipotesis

1. Uji Koefisien Korelasi

Tabel 10.
Hasil Uji Koefisien Korelasi

Correlations			
		Kualitas	Kepuasan Pasien
		Pelayanan	
Kualitas	Pearson Correlation	1	0.737**
	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	100	100
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	0.737**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	100	100

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

(Sumber: hasil pengolahan SPSS 25, 2023)

Dari hasil pengolahan data maka didapat nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$ berarti ada hubungan antara variable Kualitas Pelayanan dengan variable Kepuasan Pasien, karena nilai signifikansinya $0,000$ lebih kecil dari $0,05$. Untuk nilai koefisien korelasinya atau r hitung sebesar $0,737$ atau $73,7\%$, r hitung $0,737 > 0,195$ rtabel menggambarkan bahwa antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terdapat pengaruh yang signifikan dan mempunyai hubungan positif dan hubungan yang kuat karena nilai r sebesar $73,7\%$. Artinya, bila Kualitas Pelayanan ditingkatkan, maka akan menghasilkan Kepuasan Pasien. Dengan demikian hubungan korelasinya cukup tinggi karena hampir mendekati angka 100% .

2. Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 11.
Hasil Uji Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	23,413	3,519		6,653	,000
	Kualitas Pelayanan	,609	,056	,737	10,808	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

(Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25.00, 2023)

Hasil Uji :

1. Nilai Constanta (a) pada hasil penelitian (a) dihasilkan sebesar $23,413$ menunjukkan bahwa hasil penilaian atas Kualitas Pelayanan murni tanpa dipengaruhi oleh variabel independen sebesar $23,413$.
2. Nilai regresi Kualitas Pelayanan (b) sebesar $0,609$ menunjukkan adanya kontribusi positif dihasilkan oleh Kualitas Pelayanan, artinya bila Kualitas Pelayanan (X) ditingkatkan sebesar 1 point maka akan memberikan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan sebesar $0,609$.

3. Uji Simultan (uji F)

- 1) Pengujian hipotesis secara simultan bertujuan untuk mengukur besarnya variable bebas secara bersama-sama terhadap variable terikatnya. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah $H_0 = \beta = 0$
- 2) Variable-variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan bersama-sama terhadap variable terikatnya, $H_a = \beta \neq 0$

Variable-variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variable terikatnya. Dengan dasar pengambilan keputusan:

- 1) Apabila nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, dan $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dikarenakan semua variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, dan $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak atau H_a diterima dikarenakan semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 12.
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1487.151	1	1487.151	116.817	0.000^b
	Residual	1247.599	98	12.731		
	Total	2734.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien
b. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan

Uji F bertujuan untuk menguji apakah variabel independen secara bersama-sama mampu mempengaruhi besarnya variabel dependen secara nyata/signifikan atau tidak. Dilihat dari hasil perhitungan pada tabel di atas didapatkan hasil untuk nilai $F = 116.817$ sedangkan nilai F_{tabel} dengan menggunakan $\alpha = 0,05$ dan $df_1 = 1$; $df_2 = 98$ (0,05;1;98), diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3,93. Secara bersama-sama variabel Keandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Keberwujudan dan Empati mempengaruhi kepuasan pasien Puskesmas Kaleke.

Dengan demikian berdasarkan hasil perhitungan statistik dan kriteria keputusan penerimaan dan penolakan hipotesis dapat dikatakan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti pada bab terdahulu adalah terbukti dan dapat diterima.

4. Uji Koefisien Determinan (KD)

Tabel 13.
Hasil Uji Koefisien Determinan

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R	
			Square	Std. Error of the Estimate
1	0.737^a	0.544	0.539	3.56800

Dari tabel *Model Summary* diatas, dapat kita lihat hasil analisis regresi secara keseluruhan menunjukkan R sebesar 0.737 yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat sebesar 73.7%. dikatakan kuat, karena angka tersebut diatas 0.5 atau diatas 50% sedangkan nilai R Square atau nilai koefisien determinasi sebesar 0.544 yang berarti bahwa variabel terikat (kepuasan pasien) dapat dijelaskan oleh variabel bebas (kualitas pelayanan) sebesar 54.4% dan selebihnya 45.6% (100 % - 54.4%) dapat dijelaskan oleh faktor – faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini. Kemudian koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.539 atau 53.9% pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

KESIMPULAN

Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas variabel bebas (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variable terikat (kepuasan masyarakat sebagai pasien).hal ini ditunjukkan dengan Nilai uji-F sebesar 116.817 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 dengan koefisien determinasi (R) sebesar 73,7% yang mana dikategorikan kuat pada kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kaleke di Desa Kaleke Kecamatan Dolo Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Asrul. 1994. Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Dwiyanto, A. 2006. Mewujudkan Mewujudkan Good Governance Melalui. Pelayanan Publik. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L. L. Berry, 1990. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*. Volume 60, Nomor 2. Hal. 31-46

TENTANG PENULIS

1. Data Pribadi

- 1) Nama : Wanda Try Lestari
- 2) No. Stambuk : B 101 18 007
- 3) Tempat tanggal lahir : Palu, 06 Mei 2000
- 4) Jenis kelamin : Perempuan
- 5) Agama : Islam
- 6) Alamat : Jl. Puebongo No.17

2. Nama Orang Tua

- 1) Ayah : Syaifuddin
- 2) Ibu : Salma

3. Riwayat Pendidikan

- 1) SDN 14 Palu Barat Tahun Lulus 2012
- 2) SMPN 3 Palu Barat Tahun Masuk Tahun Tamat 2015
- 3) SMA Negeri 4 Palu Tahun Tamat 2018
- 4) Sarjana (S1) Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sisoal Dan Ilmu Politik Universitas Tadulako Selesai Tahun 2024