

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS TELUK MAUMERE

Deby Adelia<sup>1</sup>, Abdul Kholiq<sup>2</sup>, Rusli Hereng<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Muhammadiyah Maumere

Email : [adelideby332@gmail.com](mailto:adelideby332@gmail.com), [iq.abdulkholiq@gmail.com](mailto:iq.abdulkholiq@gmail.com),  
[ruslihereng000@gmail.com](mailto:ruslihereng000@gmail.com)

### ABSTRACT

*Service can basically be said as an action and treatment or way of serving others to fulfill their needs and desires. The level of consumer satisfaction with a service can be measured by comparing consumer expectations of the quality of service they want with the reality they receive or feel. This study is to determine how patient satisfaction and service quality are at Teluk Maumere Health Center. This research method uses a descriptive quantitative approach. This quantitative study looks at patients who come for treatment at Teluk Maumere Health Center. In this study, the number of samples was 50 respondents. To facilitate the calculation, the researcher used SPSS 25.0 for Windows. The results of this study indicate that the value of patient satisfaction with services at the health center is very significant. Service quality (X) greatly influences patient satisfaction (Y).*

**Keywords** : Service Quality; Patient Satisfaction; Health Center

### ABSTRAK

Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakannya. Penelitian ini untuk menentukan bagaimana kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di puskesmas telukmaumere. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif ini melihat pasien yang datang berobat ke puskesmas teluk maumere. Dalam penelitian ini jumlah sampel ialah 50 responden. Untuk mempermudah perhitungan, peneliti menggunakan bantuan SPSS 25.0 for windows. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa nilai kepuasan pasien tentang pelayanan di puskesmas sangat signifikan. Kualitas pelayanan (X) sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien; puskesmas

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik. dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan

pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat (Mahmudi,2010).

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan yang efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pada puskesmas melalui pelayanan prima. Melalui pelayanan prima, puskesmas diharapkan akan menghasilkan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) dengan pelayanan bermutu, efisien, inovatif dan menghasilkan sesuai dengan Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen” dan juga berlaku dalam hubungan transaksi terapeutik dokter dan pasien tersebut. Apabila terjadi sengketa medis yang muncul disebabkan kelalaian medis oleh dokter maka pihak puskesmas dan dokter memiliki tanggung jawab secara ekonomi dan hukum.

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang kualitas yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya. Puskesmas merupakan salah satu tempat diperolehnya pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk masyarakat sebagai penanggung jawab penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat dan perorangan jenjang pertama. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan suatu usaha. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Sebaliknya, pasien akan merasa kecewa jika sistem pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pasien.

Bentuk pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5S) kepada setiap pasien yang datang ke Puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat, sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi pelayanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien. Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas.

Puskesmas Teluk Maumare merupakan puskesmas rawat jalan yang memiliki pelayanan yang terdiri dari pelayanan dalam gedung (UKP) dan pelayanan luar gedung (UKM). Adapun pelayanan dalam gedung terdiri atas pelayanan loket pendaftaran, pelayanan poli umum, pelayanan kesehatan ibu dan anak, pelayanan kesehatan KB, pelayanan MTBS/MTB, pelayanan imunisasi, pelayanan promkes, pelayanan TB paru, pelayanan GIZI, pelayanan kesehatan lingkungan, pelayanan ruangan tindakan, pelayanan laboratorium, pelayanan farmasi, persalinan 24 jam, pelayanan administrasi dan lain-lain, sedangkan pelayanan luar gedung terdiri atas pelayanan promkes, posyandu bayi/balita, posyandu lansia, pos pembinaan terpadu (PTM), kesehatan lingkungan, pelayanan imunisasi.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti ini dilatar belakangi oleh adanya fenomena yang menunjukkan bahwa ada beberapa hal penyebab kurang puasnya pasien yaitu keterlambatan saat melayani pasien, lamanya saat pengambilan obat.

Kepuasan pasien berada pada bagaimana cara pelayanan yang di berikan kepada para pasien. Jika pelayanan yang di berikan kurang memuaskan maka para pasien akan kurang puas atas pelayanan tersebut. Tetapi jika pelayanan yang di berikan kepada pasien sangat baik maka para pasien akan sangat puas atas pelayanan.

Dari uraian di atas, adapun masalah yang dapat dirumuskan oleh peneliti adalah Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien? Sedangkan, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas teluk maumere dari dimensi kualitas pelayanan yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

## METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang melihat suatu realitas sebagai hal yang tunggal, teramati, dan dapat dipregmentasikan sehingga dari masalah yang ada itu dapat memprediksi suatu masalah berdasarkan sejumlah variable predictor.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat dan menggunakan fasilitas yang ada di Puskesmas Teluk Maumere pada bulan april sampai mei 2024. Jumlah sampel yang di ambil peneliti adalah 50 pasien. Untuk pengambilan sampel di butuhkan waktu sekitar 4 minggu agar bisa mendapatkan sampel yang relevan.

Teknik pengumpul data yang dilakukan oleh peneliti dengan membagikan kuisiонер pernyataan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas teluk maumere. Teknik pengukuran data dilakukan dengan menggunakan pengukuran skala Likert. Menurut Sugiyono (2011), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Skala Likert ini digunakan dalam pengisian kuisiонер.

Teknik analais data adalah rangkaian penelaahan pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah". Menurut siyoto ( 2015 ). Dalam analisis data terdapat beberapa rangkaian yaitu analisis statistik deskriptif yaitu uji instrumen, uji prasyarat analisis dan uji analisis data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Kualitas Pelayanan

Berikut ini tanggapan responden terhadap variebel kualitas pelayan (X)

Tabel 2.1 Tanggapan Responden Tentang Indikator Tangible (Berwujud) (harapan)

No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		Harapan				
		SP	P	KP	TP	

1	Peralatan kesehatan modern yang digunakan petugas puskesmas.	47	3	-	-	3,94
2	Peralatan yang bersih yang digunakan petugas puskesmas.	50	-	-	-	4,00
3	Petugas puskesmas berpenampilan rapih.	41	9	-	-	3,82
4	Ruang tunggu dipuskesmas luas.	35	15	-	-	3,7
5	Ruang tunggu dipuskesmas nyaman.	42	8	-	-	3,84
6	Ruang tunggu dipuskesmas bersih	45	5	-	-	3,9
7	Ruang pemeriksaan di puskesmas Nyman.	47	3	-	-	3,94
8	Terjaganya privasi (kerahasiaan pribadi) diruang pemeriksaan puskesmas.	49	1	-	-	3,34
9	Puskesmas memiliki obat yang dibutuhkan pasien.	48	2	-	-	3,96
No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		Harapan				
		SP	P	KP	TP	
	Total skor					34,44
	Rata-Rata					3,82
	Kategori					Sangat baik

Dari tabel 4.4 diperoleh informasi bahwa hasil dari harapan di tambah dengan hasil kenyataan sebanyak 359 atau responden sangat setuju terhadap penilaian indikator tangible (. Selanjutnya untuk tanggapan responden yang setuju sebanyak 51 responden dan tidak ada responden yang menyatakan kurang dan tidak setuju terhadap penilaian indikator tangible ini.

Secara keseluruhan total skor yang diperoleh 34,44 dengan rata-rata 3,82 dengan kategori sangat baik . hal ini bahwa puskesmas teluk maumere telah memberikan bukti fisik yang sangat baik terhadap pasien yang datang.

Tabel 2.2 Tanggapan Responden Tentang Indikator Realibility ( kehandalan ) (harapan)

No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		SP	P	KP	TP	

1	Pelayanan yang diberikan puskesmas sesuai dengan yang dijanjikan kepada pasien.	24	26	-	-	3,48
2	Pelayanan puskesmas dapat diandalkan ketika anda memiliki keluhan.	39	11	-	-	3,78
3	Masalah kesehatan anda dapat tertangani dengan baik dipuskesmas.	46	4	-	-	3,92
4	Pelayanan di puskesmas dilakukan sangat cepat.	23	27	-	-	3,46
5	Pelayanan puskesmas dilakukan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	24	26	-	-	3,48
6	Petugas kesehatan memberikan penjelasan kepada pasien tentang dosis dan aturan minum obat dengan jelas.	49	1	-	-	3,98
No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		SP	P	KP	TP	
7	Petugas kesehatan memberikan obat dengan cepat.	32	18	-	-	3,64
Total skor						25,74
Rata –rata						3,67
kategori						Sangat baik

Dari tabel 2.2 diperoleh informasi bahwa hasil dari harapan di tambah dengan hasil kenyataan responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 237 terhadap penialain indikator realibility ( kehandalan). Selanjutnya untuk tanggapan responden yang setuju sebanyak 113 dan Tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju terhadap penilaian indikator realibility ini.

Secara keseluruhan total skor yang diperoleh adalah sebesar 25,74 dengan rata-rata sebesar 3,67 dan terkategori sangat baik. Hal ini berarti kehandalan yang di miliki dokter, bidan, perawat, dan staf puskesmas teluk maumere sydah memberikan kemampuan yang baik terhadap pasien yang ada.

Tabel 2.3 Tanggapan Responden Tentang Indikator *Responsiviness* (ketanggapan) (harapan)

No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		SP	P	KP	TP	

1	Petugas puskesmas memberitahu anda tentang kapan pelayanan akan diberikan.	24	26	-	-	3,48
2	Pelayanan yang diberikan dilakukan dengan cepat.	26	24	-	-	3,52
3	Pelayanan yang diberikan kepada anda dilakukan dengan tepat.	27	23	-	-	3,54
4	Petugas puskesmas menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu anda.	31	19	-	-	3,62
5	Petugas puskesmas membantu anda dalam memberikan pelayanan.	29	21	-	-	3,58
No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		SP	P	KP	TP	
6	Petugas puskesmas menunjukan kesiapan dalam menanggapi permintaan anda.	37	13	-	-	3,74
7	Petugas puskesmas menanggapi permtitan anda dengan cepat.	30	20	-	-	3,6
Total skor						25,08
Rata –rata						3,58
kategori						Sangat baik

Dari tabel 2.3 diperoleh dari informasi bahwa hasil dari harapan di tambah dengan hasil kenyataan responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 204 terhadap penilaian indikator responsiveness (ketanggapan), Selanjutnya sebanyak 146 responden yang menyatakan setuju, Tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju terhadap penilaian indikator responsiveness ini.

Secara keseluruhan total skor yang diperoleh adalah sebesar 25,08 dengan rata-rata sebesar 3,58 dan terkategori sangat baik. Hal ini berarti bahwa ketanggapan para tenaga kerja yang ada di puskesmas teluk maumere dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang datang sudah sangat baik.

Tabel 2.4 Tanggapan Responden Tentang Indikator *Emphaty* (Empati ) (harapan)

No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		SP	P	KP	TP	
1	Petugas kesehatan memberikan perhatian kepada anda secara individual	12	38	-	-	3,84
2	Petugas kesehatan mennjukan perhatian kepada setiap pasien.	34	16	-	-	3,68

3	Petugas kesehatan memberikan perhatian penuh dalam melayani anda.	25	25	-	-	3,5
4	Petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan penuh perhatian.	26	24	-	-	3,52
5	Petugas kesehatan memahami kebutuhan anda.	42	8	-	-	3,84
6	Petugas kesehatan mengutamakan kepentingan anda dengan sepenuh hati.	34	16	-	-	3,68
7	Petugas kesehatan mendahulukan kepentingan anda saat memberikan pelayanan.	27	23	-	-	3,54
8	Puskesmas memiliki jam kerja yang sesuai.	44	6	-	-	3,88
9	Puskesmas menunjukkan waktu yang sesuai dalam memberikan pelayanan.	36	14	-	-	3,72
10	Puskesmas menunjukkan waktu pelayanan yang tepat dan nyaman.	32	18	-	-	3,64
Total skor						36,84
Rata –rata						3,68
kategori						Sangat baik

Dari tabel 2.4 diperoleh dari informasi bahwa hasil dari harapan di tambah dengan hasil kenyataan responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 312 Selanjutnya sebanyak 188 responden yang menyatakan setuju dan tidak ada reponden yang menyatakan tidak setuju.

Secara keseluruhan, untuk indikator emphyaty( empati) memperoleh total skor sebanyak 36,84 dengan rata-rata 3,68 dan sangat tekategori baik. Hai ini berarti bahwa empati diberikan tenaga kesehatan puskesmas teluk maumere kepada pasien yang datang sudah baik, dengan melihat kebutuhan pasien yang ada.

Tabel 2.5 Tanggapan Responden Tentang Indikator *Tangible* (Berwujud) ( kenyataan )

No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		SS	S	KS	TS	
1	Peralatan kesehatan modern yang digunakan petugas puskesmas.	45	5	-	-	3,9
2	Peralatan yang bersih yang digunakan petugas puskesmas.	42	8	-	-	3,84
3	Petugas puskesmas berpenampilan rapih.	18	31	1	-	3,34

4	Ruang tunggu dipuskesmas luas.	25	25	-	-	3,5
5	Ruang tunggu dipuskesmas nyaman.	35	15	-	-	3,7
6	Ruang tunggu dipuskesmas bersih	40	10	-	-	3,8
7	Ruang pemeriksaan di puskesmas Nyman.	38	12	-	-	3,76
8	Terjaganya privasi (kerahasiaan pribadi) diruang pemeriksaan puskesmas.	44	6	-	-	3,88
9	Puskesmas memiliki obat yang dibutuhkan pasien.	44	6	-	-	3,88
Total skor						33,6
Rata-rata						3,73
kategori						Sangat baik

Dari tabel 2.5 diperoleh informasi bahwa sebanyak 331 responden yang menyatakan sangat setuju terhadap penilaian tangible ( bukti fisik) untuk kepuasan pasien. Sedangkan responden yang menyatakan setuju sebanyak 118 responden dan yang menyatakan kurang setuju 1 responden. Tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju.

Secara keseluruhan, untuk indikator kepuasan pasien terhadap akses layanan kesehatan memperoleh total skor 33,6 dengan rata-rata 3,73 terkategori sangat baik. Hal ini berarti bahwa kepuasan pasien atas akses pelayanan kesehatan tangible ( berwujud) yang diberikan tenaga kesehatan puskesmas teluk maumere kepada pasien yang datang berobat sudah sangat baik.

Tabel 2.6 Tanggapan Responden Tentang Indikator *reability* (kehandalan) ( kenyataan )

No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		SS	S	KS	TS	
1	Pelayanan yang diberikan puskesmas sesuai dengan yang dijanjikan kepada pasien.	14	36	-	-	3,28
2	Pelayanan puskesmas dapat diandalkan ketika anda memiliki keluhan.	31	19	-	-	3,62
3	Masalah kesehatan anda dapat tertangani dengan baik dipuskesmas.	40	10	-	-	3,8
4	Pelayanan di puskesmas dilakukan sangat cepat.	9	37	4	-	3,1

5	Pelayanan puskesmas dilakukan sesuai dengan waktu yang di janjikan.	16	33	1	-	3,3
6	Petugas kesehatan memberikan penjelasan kepada pasien tentang dosis dan aturan minum obat dengan jelas.	43	7			3,86
7	Petugas kesehatan memberikan obat dengan cepat.	6	22	22	-	2,68
Total skor						23,64
Rata-rata						3,37
kategori						baik

Dari tabel 2.6 diperoleh informasi bahwa sebanyak 159 responden yang menyatakan sangat setuju terhadap penilaian realibility (kehandalan) untuk kepuasan pasien. Sedangkan responden yang menyatakan setuju sebanyak 164 responden dan yang menyatakan kurang setuju 27 responden. Tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju.

Secara keseluruhan, untuk indikator kepuasan pasien terhadap akses layanan kesehatan memperoleh total skor 23,64 dengan rata-rata 3,37 dan terkategori baik. Hal ini berarti bahwa tanggapan responden tentang indikator realibility ( kehandalan ) atas akses pelayanan kesehatan yang diberikan tenaga kesehatan puskesmas teluk maumere kepada pasien yang datang berobat sudah baik.

Tabel 2.7 Tanggapan Responden Tentang Indikator responsivennes (ketanggapan) ( kenyataan )

No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		SS	S	KS	TS	
1	Petugas puskesmas memberitahu anda tentang kapan pelayanan akan diberikan.	20	30	-	-	3,4
2	Pelayanan yang diberikan dilakukan dengan cepat.	15	30	5	-	3,2
3	Pelayanan yang diberikan kepada anda dilakukan dengan tepat.	16	34	-	-	3,32
4	Petugas puskesmas menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu anda.	26	24	-	-	3,52

5	Petugas puskesmas membantu anda dalam memberikan pelayanan.	27	23	-	-	3,54
6	Petugas puskesmas menunjukan kesiapan dalam menanggapi permintaan anda.	22	28	-	-	3,44
7	Petugas puskesmas menanggapi permtitan anda dengan cepat.	19	30	1	-	3,36
Total skor						23,78
Rata-rata						3,39
kategori						baik

Dari tabel 2.7 diperoleh informasi bahwa sebanyak 145 responden yang menyatakan sangat setuju terhadap penilalain responsivennes (ketanggapan) untuk kepuasan pasien. Sedangkan responden yang menyatakan setuju sebanyak 199 responden dan yang menyatakan kurang setuju 6 responden. Tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju.

Secara keseluruhan, untuk indikator kepuasan pasien terhadap akses layanan kesehatan memeperoleh total skor 23,78 dengan rata-rata 3,39 dan terkategori baik . Hal ini berarti bahwa kepuasan pasien pada indikator responsivennes (ketanggapan ) atas akses pelayanan kesehatan yang diberikan tenaga kesehatan puskesmas teluk maumere kepada pasien yang datang berobat sudah baik.

Tabel 2.8 Tanggapan Responden Tentang Indikator assurance (jaminan) ( kenyataan )

No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		SS	S	KS	TS	
1	Petugas kesehatan dapat menumbukan kepercayaan dalam diri anda.	6	44	-	-	3,12
2	Anda merasa yakin dengan kesembuhan anda setelah mendapat pelayanan dari petugas puskesmas.	41	9	-	-	3,82
3	Petugas kesehatan membantu anda merasa nyaman dalam berinteraksi.	23	27	-	-	3,46
4	Petugas kesehatan membantu anda merasa aman dalam berinteraksi.	21	29	-	-	3,42
5	Petugas puskesmas menunjukan sikap sopan satun.	31	19	-	-	3,62

6	Petugas puskesmas bersikap ramah kepada anda.	31	19	-	-	3,62
7	Petugas kesehatan memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan anda.	44	6	-	-	3,88
8	Petugas kesehtan dapat menjelaskan dari pertanyaan yang anda tanyakan.	33	17	-	-	3,66
Total skor						28,6
No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		SS	S	KS	TS	
Rata-rata						3,57
kategori						Sangat baik

Dari tabel 2.8 diperoleh informasi bahwa sebanyak 230 responden yang menyatakan sangat setuju terhadap penilalain assurance ( jaminan) untuk kepuasan pasien. Sedangkan responden yang menyatakan setuju sebanyak 170 responden Tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju pada penilaian indicator assurance ini.

Secara keseluruhan, untuk indikator kepuasan pasien terhadap akses layanan kesehatan memeperoleh total skor 28,6 dengan rata-rata 3,57 dan terkategori . Hal ini berarti bahwa kepuasan pasien pada indikator assurance ( jaminan )atas akses pelayanan kesehatan yang diberikan tenaga kesehatan puskesmas teluk maumere kepada pasien yang datang berobat sudah sangat baik.

Tabel 2.9 Tanggapan Responden Tentang Indikator *emphaty* (empati) ( kenyataan )

No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		SS	S	KS	TS	
1	Petugas kesehatan memberikan perhatian kepada anda secara individual	10	40	-	-	3,38
2	Petugas kesehatan mennjukan perhatian kepada setiap pasien.	30	20	-	-	3,6
3	Petugas kesehatan memberikan perhatian penuh dalam melayani anda.	18	32	-	-	3,36
4	Petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan penuh perhatian.	17	33	-	-	3,34
5	Petugas kesehatan memahami kebutuhan anda.	31	11	-	-	3,14

6	Petugas kesehatan mengutamakan kepentingan anda dengan sepenuh hati.	28	22	-	-	3,56
7	Petugas kesehatan mendahulukan kepentingan anda saat memberikan pelayanan.	22	28	-	-	3,44
8	Puskesmas memiliki jam kerja yang sesuai.	6	44	-	-	3,12
9	Puskesmas menunjukkan waktu yang sesuai dalam memberikan pelayanan.	32	18	-	-	3,56
10	Puskesmas menunjukkan waktu pelayanan yang tepat dan nyaman.	28	22	-	-	3,76
Total skor						34,26
Rata-rata						3,42
kategori						baik

Dari tabel diperoleh informasi bahwa sebanyak 222 responden yang menyatakan sangat setuju terhadap penilalain *emphaty* (empati) untuk kepuasan pasien. Sedangkan responden yang menyatakan setuju sebanyak 265 responden. Tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju terhadap penilaian indikator *emphaty* (empati)

Secara keseluruhan, untuk indikator kepuasan pasien terhadap akses layanan kesehatan memperoleh total skor 34,26 dengan rata-rata 3,42 dan terkategori baik . Hal ini berarti bahwa kepuasan pasien pada indikator *emphaty* ( empati) atas akses pelayanan kesehatan yang diberikan tenaga kesehatan puskesmas teluk maumere kepada pasien yang datang berobat sudah baik.

Tabel 2.10 Rekapitulasi tingkat capaian responden (TCR) harapan Kualitas Pelayanan dan kepuasan pasien Pada Puskesmas Teluk Maumere.

Indikator	tcr
<i>Tangible</i> ( Berwujud)	3,82
<i>Realibility</i> ( kehandalan)	3,67
<i>responsivenes</i> (ketanggapan)	3,58
<i>assurance</i> (jaminan)	3,6
<i>Emphaty</i> (Empati )	3,68
Rata-rata	3,67

Berdasarkan pada tabel 2.10 hasil rekapitulasi diperoleh total seluruh skor dari lima indikator kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di peroleh rata-rata sebesar 3,67 dan terkategori sangat baik. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada puskesmas teluk maumere sudah berjalan dengan baik.

Tabel 2.11 Rekapitulasi tingkat capaian responden (TCR) kenyataan Kualitas Pelayanan dan kepuasan pasien Pada Puskesmas Teluk Maumere.

Indikator	tcr
<i>Tangible</i> ( Berwujud)	3,73
<i>Realibility</i> ( kehandalan)	3.37
<i>responsivennes</i> (ketanggapan)	3,39
<i>assurance</i> (jaminan)	3,57
<i>Emphaty</i> (Empati )	3,42
Rata-rata	3,49

Berdasarkan pada tabel 2.11 hasil rekapitulasi diperoleh total seluruh skor dari lima indikator kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di peroleh rata-rata sebesar 3,49 dan terkategori baik. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada puskesmas teluk maumere sudah berjalan dengan baik.

#### a. Uji Hipotesis ( Uji T )

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah dengan menggunakan uji T-test. Uji T digunakan untuk dapat mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian hipotesisnya. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka ada pengaruh yang signifikan, sedangkan apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka tidak ada pengaruh yang signifikan.

Untuk mempermudah perhitungan, peneliti menggunakan bantuan SPSS 25.0 for windows. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut. Tabel 2.12 Uji Hipotesis

Variabel	T tabel	T hitung	Sig
Kualitas pelayanan	1,286	6,588	0,000

Sumber: Output SPSS 25

Dependent variable : KEPUASAN PASIEN

Dari tabel 2.12 dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diketahui nilai sig 0,000, berdasarkan kriteria pengambilan keputusan bahwa  $0,000 < 0,05$  yang berarti maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

#### a. Hasil analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan pasien).

Dengan menggunakan program SPSS *Statistical Product And Service Solution* versi 25 diperoleh data sebagai berikut:

#### 4.17 regresi linear sederhana

Variabel	Kostanta	Koefisien	Sig
Kualitas pelayanan	23,685	0,804	0,205

Sumber: Output SPSS 25

a. *Dependent variable* : kepuasan pasien

Pada tabel 3.14 diketahui bahwa nilai konstanta (a) adalah 23.685 sedangkan nilai koefisien (b) sebesar 0,804 sehingga dapat di buat persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$
$$Y = 23.685 + (0,804)x$$

Selanjutnya bahwa persamaan tersebut dapat dijelaskan beberapa hal berikut ini:

b. Konstanta sebesar 23.685 berarti bahwa nilai konstanta variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 23.685.

c. Koefisien regresi x sebesar 0,804 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan maka nilai kepuasan pasien bertambah sebesar 0,804. koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah positif. d. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi adalah untuk menunjukkan seberapa persen besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Teluk Maumere. Koefisien determinasi diolah dengan menggunakan SPSS 22 (Tabel 6).

Menurut Ghozali (2018) koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi terletak pada 0 dan 1. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel variabel dependen amat terbatas. Ghozali (2018:97) Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependent.

Tabel 4.18 Koefisien Determinasi

R	R square	Adjusted R
0,689	0,475	0,464

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (KD) atau R Square berdasarkan tabel 4.15 yang diperoleh hasil R adalah 0,689 atau 68,9% artinya bahwa kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan pasien sebesar 68,9% sisanya.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang dilakukan dengan variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa secara keseluruhan tanggapan responden untuk semua indikator adalah terkategori sangat baik. Dari hasil ini disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas teluk maumere termasuk dalam kategori sangat. semua aspek yaitu, *tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy* termasuk dalam kategori baik.

Puskesmas memiliki peran yang penting dalam memberikan layanan kesehatan, sehingga berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan hendaknya menjadi prioritas dalam pembangunan layanan kesehatan yang baik. Hal ini layak untuk di upayakan agar seluruh masyarakat dapat menikmati pelayanan kesehatan secara terjangkau dan terlayani secara merata.

Pelayanan yang diberikan puskesmas merupakan pelayanan yang dapat langsung dirasakan oleh pasien secara instan. Pasien dapat bereaksi terhadap jasa pelayanan yang mereka terima, seperti memuji, mengeluh, marah, atau merasakan kepuasan atas pelayanan yang mereka terima. Setelah mendapatkan pelayanan, pasien bisa berkomentar terhadap pelayanan yang diterimanya, baik kepada pihak puskesmas itu sendiri atau kepada kerabat dekatnya.

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang harus diperhatikan oleh pihak puskesmas karena hal itu sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas maka mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas maka mereka akan mengeluh dan memberitahukan kepada orang lain pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien puskesmas harus mampu menciptakan kenyamanan kepada pasien dan mengelola sistem dalam lingkup puskesmas.

Selanjutnya berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Teluk Maumere. Pada hasil SPSS uji hipotesis (Uji t), di peroleh nilai t hitung adalah 6,588 sedangkan t tabel adalah 1,286. Oleh karena itu, t hitung ( 6,588 ) > dari nilai t tabel ( 1,286 ), maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Teluk Maumere.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini

- a. Kualitas pelayanan pada puskesmas teluk maumere sangat berpengaruh pada kepuasan pasien dan semua itu termasuk dalam kategori sangat baik semua aspek yaitu, *tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy* termasuk dalam kategori baik .
- b. Kualitas pelayan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas teluk maumere. Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh nilai t hitung ( 6,588 ) > dari t tabel ( 1,286 ).

## DAFTAR PUSTAKA

- Mahmudi, 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Penerbit UUP STIM YKPN, Yogyakarta
- Agus, Eko Sujianto. 2007. Aplikasi Statistik dengan SPSS Untuk Pemula. Jakarta : Prestasi Pustaka Ariany, Ayu. Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Paisein di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan. E journal Administrasi Negara, Vol 5, h. 6883-6896
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Jr, Joseph. 2009. Multivariate Data Analysis 9ed. New Jersey Pearson Education.
- Jatmiko, Bambang (2014) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Raja Basa Indah Bandar Lampung.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. Marketing Management 15. Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Ketiga. Jakarta. Salemba Empat
- Meilana, Dewi. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Rawat Inap Tanjung Mas Makmur Kabupaten Mesuji.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L., 1988. SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing. Peraturan

- Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2013, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung: ALFABETA)
- Ridwan dan Indra B. (2021). Konsep Metodologi Penelitian Bagi Pemula. Jambi: Anugerah pratama Press.
- Dewi M. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Mas Makmur Kabupaten Mesuji Provinsi Lampung. Skripsi. Diterbitkan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Lampung: Bandar Lampung.
- Wahida. 2023. Pengaruh aktivitas bermain game online terhadap motivasi belajar peserta Didik Di Ma Muhammadiyah Nangahure.
- Sheandy,suci rhamdilla, ( 2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada bagian rawat jalan puskesmas kalapanunggal.bogor.
- Hartati,yeni. 2020. Pengaruh kualitas pelayana terhadap kepuasan pasien pada puskesmas garuda pekanbaru.