

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas XY

Herman¹ & Teuku Reza Kurniawan²

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau

Jln. HR. Subrantas No. 57 Km 12,5 Panam-Pekanbaru

E-mail :

hermanrupat83@gmail.com (Korespondensi)

teukurezhakurniawan@gmail.com

Abstract : *The study aims to determine the effect of service quality on patient satisfaction for outpatient care at the UPT Puskesmas XY. In this study, descriptive and quantitative analysis techniques were used to analyze the data. The sampling technique used was simple random sampling, with a sample of 100 people. Based on the research results, it can be concluded that simple linear regression discussion with the regression equation $Y = 1.744 + 0.553X$. The constant value of 1.744 means that if the independent variable X (Service Quality) is 0, then the dependent variable Y (Patient Satisfaction) is 1.744. The coefficient of regression value of variable X (Service Quality) is 0.553, meaning that if service quality increases by 1 unit, patient satisfaction will also increase by 0.553 units. The coefficient is positive, indicating a positive influence between service quality and patient satisfaction. The higher the service quality, the higher the patient satisfaction. The t-value for the independent variable Service Quality (X) is 14.520. The table can be seen in the statistical table at a significance level of $0.05/2 = 0.025$ with degrees of freedom $df = n - k$ or $100 - 2 = 98$. The obtained t-table value is 1.98447 (t-table statistics). From these values, it can be concluded that $t\text{-value} > t\text{-table}$ or $14.520 > 1.98447$, which proves that H_a is accepted, and H_o is rejected, meaning that there is a significant effect of service quality on outpatient patient satisfaction at the UPT Puskesmas XY. The R^2 value is 0.683 or 68.3%. This value means that service quality contributes to patient satisfaction by 68.3%, while the remaining 31.7% is determined by other variables not present in this research model.*

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pelayanan pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang di perlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Selain dari pada itu, masyarakat pada umumnya sangat bersentuhan dengan pelayanan untuk memperoleh barang

maupun jasa dalam kehidupan bermasyarakat, karena tiap individu merupakan makhluk sosial.

Pada dasarnya pelayanan merupakan kegiatan interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan sedangkan pengertian dari pelayanan publik itu sendiri adalah aktifitas atau manfaat yang diberikan oleh penyedia layanan yaitu organisasi kepada konsumen sebagai penerima layanan yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Berbagai gerakan reformasi publik (publik reform)

P.ISSN: 1410-7988 E.ISSN: 2614-123X

yang di alami negara-negara maju pada awal tahun 1990 banyak di ilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan yang di berikan oleh pemerintah.

Di indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama di laksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di bidang usaha. Upaya ini di lanjutkan dengan surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang tatalaksana pelayanan umum.

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 kemudian di sempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai berikut: “Segala bentuk pelayanan yang di laksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan

perundang-undangan (Keputusan MENPAN nomor 63/2003)”.

Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah di terbitkan peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Tuntutan reformasi yang bergulir sejak tahun 1997, bersamaan dengan arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan ekonomi, mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan.

Selain itu ada juga salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu di susun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Tabel 1
Jumlah Kunjungan Pasien di UPT Puskesmas XY Tahun 2019 s/d 2024

| Bulan | Tahun | | | | | |
|-------------------|-------|---------|-------|--------|---------|---------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| Januari | 412 | 86 | 101 | 798 | 382 | 218 |
| Februari | 196 | 92 | 91 | 675 | 263 | 184 |
| Maret | 277 | 58 | 108 | 492 | 353 | 226 |
| April | 143 | 42 | 76 | 505 | 231 | 316 |
| Mei | 103 | 56 | 92 | 422 | 164 | 129 |
| Juni | 115 | 63 | 82 | 299 | 117 | 110 |
| Juli | 189 | 58 | 99 | 328 | 163 | 105 |
| Agustus | 379 | 88 | 93 | 402 | 129 | 137 |
| September | 412 | 53 | 81 | 391 | 216 | 119 |
| Oktober | 198 | 49 | 121 | 482 | 107 | 120 |
| November | 313 | 72 | 131 | 332 | 252 | 102 |
| Desember | 256 | 83 | 166 | 395 | 219 | 137 |
| Jumlah | 2.993 | 800 | 1.241 | 5.521 | 2.596 | 1.903 |
| Persentase | - | - 7,33% | 5,51% | 34,49% | - 5,30% | - 3,64% |

Sumber: UPT Puskesmas XY. 2025

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa, terjadinya kecenderungan penurunan kunjungan di setiap tahunnya. Ada dua kemungkinan yang menyebabkan terjadinya kecenderungan penurunan kunjungan pada pelayanan kesehatan yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternalnya

yaitu karena derajat kesehatan masyarakat semakin meningkat, atau faktor internalnya yaitu disebabkan karena enggan nya masyarakat untuk berobat ke unit pelayanan kesehatan dikarenakan kurangnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Tabel 2

Jumlah Tenaga Medis dan Paramedis di UPT Puskesmas XY Tahun 2024

| No. | Jenis Ketenagakerjaan | Jumlah |
|---------------|----------------------------|-----------------|
| 1 | Dokter Umum | 5 Orang |
| 2 | Dokter Gigi | 2 Orang |
| 3 | Kesehatan Masyarakat (SKM) | 8 Orang |
| 4 | Bidan | 16 Orang |
| 5 | Perawat | 20 Orang |
| 6 | Gizi | 3 Orang |
| 7 | Apoteker | 2 Orang |
| 8 | Farmasi | 5 Orang |
| 9 | Kesling | 1 Orang |
| 10 | Laboratorium | 1 Orang |
| Jumlah | | 64 Orang |

Sumber: UPT Puskesmas XY. 2025

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa jumlah tenaga medis dan paramedis di UPT Puskesmas XY pada tahun 2024, berjumlah 64 orang yang terdiri dari berbagai jenis tenaga medis dan paramedis seperti dokter umum, dokter gigi, kesehatan masyarakat (SKM), bidan, perawat, gizi, apoteker, farmasi, kesling, laboratorium.

Dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2024, UPT Puskesmas XY memiliki total 64 orang tenaga medis dan paramedis

dengan beragam spesialisasi. Untuk mengoptimalkan kinerja tenaga medis dan paramedis, perlu dilakukan pengembangan SDM, pelatihan dan peningkatan kapasitas tenaga medis dan paramedis guna meningkatkan pelayanan kesehatan di wilayah tersebut. Selain itu, pengadaan fasilitas dan peralatan medis yang memadai juga perlu diperhatikan, sehingga tenaga medis dan paramedis dapat bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Tabel 3

Fasilitas di UPT Puskesmas XY Tahun 2024

| No | Fasilitas | Jumlah | Keterangan |
|----|------------------------|--------|------------------|
| 1 | Aula | 1 | Baik |
| 2 | Gudang | 4 | Baik |
| 3 | Lobby | 1 | Baik |
| 4 | Loket Pendaftaran | 2 | Baik |
| 5 | Tempat Parkir | 2 | Perlu Renovasi |
| 6 | Dapur | 1 | Baik |
| 7 | Ruang Tunggu | 1 | Perlu Direnovasi |
| 8 | Ruang Pendaftaran | 1 | Perlu Direnovasi |
| 9 | Ruang Pemeriksaan Umum | 1 | Perlu Direnovasi |
| 10 | Ruang Laboratorium | 1 | Baik |
| 11 | Ruang Gigi | 1 | Baik |
| 12 | Ruang KIA | 1 | Baik |

| No | Fasilitas | Jumlah | Keterangan |
|----|-------------------------|--------|------------------|
| 13 | Ruang Imunisasi | 1 | Baik |
| 14 | Ruang Konsultasi Gigi | 1 | Baik |
| 15 | Ruang Farmasi | 1 | Baik |
| 16 | Ruang Pengelolaan Arsip | 1 | Baik |
| 17 | Ruang Fisioterapi | 1 | Baik |
| 18 | Ruang USG | 1 | Baik |
| 19 | Ruang Rawat Inap | 6 | Perlu Direnovasi |
| 20 | Ruang Sterilisasi | 1 | Baik |
| 21 | Ruang Pembersihan | 1 | Perlu Direnovasi |
| 22 | Komputer | 24 | Baik |
| 23 | Televisi | 8 | Rusak 2 |
| 24 | AC | 14 | Rusak 5 |
| 25 | Meja Karyawan | 41 | Baik |
| 26 | Kursi Karyawan | 47 | Baik |
| 27 | Kursi Aula | 64 | Baik |
| 28 | Kursi Roda | 14 | Rusak 2 |
| 29 | Toilet Disabilitas | 4 | Perlu Direnovasi |
| 30 | Toilet Wanita | 4 | Baik |
| 31 | Toilet Pria | 4 | Baik |
| 32 | Mesin Air | 6 | Baik |

Sumber: UPT Puskesmas XY, 2025

Dari tabel 3 diatas dapat dijelaskan bahwa UPT Puskesmas XY memiliki 32 fasilitas yang dapat digunakan oleh pasien dan tenaga medis serta tenaga medis, dari 32 fasilitas tersebut ada beberapa ruangan

yang perlu direnovasi termasuk ruang tunggu. Hal ini dapat mengakibatkan kepuasan pasien akan mengalami penurunan dengan adanya fasilitas yang kurang baik.

Tabel 4
Jenis Pelayanan di UPT Puskesmas XY Tahun 2024

| Jenis Pelayanan | |
|-------------------|------------------------|
| Poli Umum | Konsultasi Gizi |
| Poli Gigi / Mulut | Konsultasi Sanitasi |
| USILA | Konsultasi Promkes |
| KIA | Klinik TB |
| KB | Klinik VCT / IMS |
| UGB | Puskesmas Keliling |
| Pelayanan Farmasi | Pelayanan Laboratorium |

Sumber: UPT Puskesmas XY. 2025

Dari tabel 4 dapat dijelaskan bahwa ada beberapa jenis pelayanan di UPT Puskesmas XY yang terdiri dari Poli Umum, Konsultasi Gizi, Poli Gigi / Mulut, Konsultasi Sanitasi, USILA, Konsultasi Promkes, KIA, Klinik TB, KB, Klinik VCT

/ IMS, UGB, Puskesmas Keliling, Pelayanan Farmasi dan Pelayanan Laboratorium. Setelah dilakukan penyebaran prakuesioner, maka didapatlah 3 jenis keluhan yang sering terjadi di beberapa pelayanan yang ada.

Tabel 5
Jenis Keluhan di UPT Puskesmas XY Tahun 2024

| No | Jenis Keluhan |
|----|---------------------------------------|
| 1 | Antrian Terlalu Lama |
| 2 | Ruang Tunggu Sempit dan Kurang Nyaman |

| | |
|---|-----------------------|
| 3 | Masih Belum Tersistem |
|---|-----------------------|

Sumber: UPT Puskesmas XY. 2025

Berdasarkan tabel 5, diatas diketahui beberapa keluhan pasien di UPT Puskesmas XY dapat disimpulkan bahwa, keluhan yang sering terjadi di UPT Puskesmas XY adalah Antrian terlalu lama. Antrian terlalu lama ini biasanya sering terjadi di poli umum. Setelah peneliti mendapatkan informasi tentang keluhan dari pasien yang pernah menerima layanan di UPT Puskesmas XY, Peneliti segera menyampaikan hasil survei kepada pihak puskesmas dan menanyakan tindakan yang akan diambil oleh mereka dalam mengatasi masalah tersebut.

Tabel 6
Solusi Atas Keluhan-keluhan yang dialami oleh Pasien di UPT Puskesmas XY Tahun 2024

| No | Jenis Keluhan | Solusi |
|----|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Antrian Terlalu Lama | Penambahan jumlah petugas, pengaturan jadwal pelayanan dan antrian lebih efisien. |
| 2 | Ruang Tunggu Sempit dan Kurang Nyaman | Pembenahan tata letak ruang tunggu, penambahan tempat duduk dan fasilitas, penyediaan AC. |
| 3 | Masih Belum Tersistem | Penggunaan sistem informasi yang terintegrasi untuk memudahkan akses pasien dan petugas. |

Sumber: UPT Puskesmas XY. 2025

Dari tabel diatas, peneliti menemukan solusi atas keluhan-keluhan yang kerap dialami oleh pasien. Untuk mengatasi keluhan antrian terlalu lama, puskesmas harus melakukan penambahan jumlah petugas, pengaturan jadwal pelayanan dan antrian lebih efisien. Untuk keluhan ruang tunggu sempit dan kurang nyaman, puskesmas harus melakukan pembenahan tata letak ruang tunggu, penambahan tempat duduk dan fasilitas, serta penyediaan AC. Selain itu, untuk keluhan masih belum tersistem dengan baik, puskesmas harus menggunakan sistem informasi yang terintegrasi untuk memudahkan akses pasien dan petugas. Dengan adanya solusi-solusi tersebut, diharapkan akan meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik di UPT Puskesmas XY Tahun 2024. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas XY”.

Berdasarkan paparan dari latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas XY?”. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas XY.

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu manajemen pemasaran jasa dan bisa menjadi bahan pertimbangan dalam penelitian-penelitian kualitas pelayanan ilmu yang sama.
2. Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi peningkatan terhadap kepuasan pasien yang berobat ke UPT Puskesmas XY. Disamping itu penelitian menjadi pelengkap persyaratan penyelesaian perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau.
3. Dan hasil penelitian ini diharapkan lembaga yang diteliti sebagai informasi pendukung bagi kalangan atau pihak akademis yang berkeinginan untuk melaksanakan penelitian pada ilmu pengetahuan yang sama.

TINJAUAN PUSTAKA
Pengertian Manajemen Pemasaran

Menurut Sari (2020:65) "Pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingannya.

Menurut Sheth dan Sisodia (2018:22). *"Marketing is about identifying and meeting human and social needs. One of the shortest good definitions of marketing is meeting needs profitably"* yang artinya pemasaran adalah mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial. Salah satu definisi yang baik dan singkat dari pemasaran adalah memenuhi kebutuhan dengan cara yang menguntungkan.

Dapat disimpulkan Pemasaran merupakan proses untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan melalui penciptaan dan penyampaian nilai yang bermanfaat. Kegiatan ini tidak hanya berfokus pada produk, tetapi juga pada pembangunan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan pelanggan, sehingga kebutuhan dapat dipenuhi dengan cara yang efektif dan memberikan keuntungan bagi semua pihak.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Haryanto dan Kuncoro (2018:24), kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Sedangkan menurut Wahyuni dan Anwar (2020:38), kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kualitas pelayanan pada dasarnya menggambarkan sejauh mana layanan yang diterima pelanggan mampu memenuhi atau menyamai harapan mereka. Penilaian terhadap kualitas ini muncul dari perbandingan antara pengalaman nyata yang dirasakan dengan ekspektasi yang telah terbentuk sebelumnya. Semakin sesuai layanan yang diberikan dengan

harapan pelanggan, semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam Kurniawan dan Herman (2023:212) mengidentifikasi lima elemen kualitas pelayanan yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima elemen kualitas pelayanan tersebut adalah

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Menurut Tjiptono, bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Menurut Tjiptono, keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*).

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Menurut Tjiptono, daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti tingkat respon, inisiatif, dan kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan kesigapan serta kesabaran penanganan dalam proses konsumsi pelayanan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Menurut Tjiptono, jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan-keraguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian dibidang masing-masing.

e. Empati (*Empathy*)

Menurut Tjiptono, empati (*empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pengertian Kepuasan

Menurut Yusrina dan Hardina (2018:28) kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Luthfia (2019:47), kata kepuasan berasal dari bahasa latin “Satis”, yang cukup baik dan memadai, sedangkan “Facio” artinya melakukan atau membuat. Jadi kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu”. Karena itu, pelanggan tidak akan puas, apabila pelanggan mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Pelanggan akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan.

Kepuasan pelanggan terbentuk dari pengalaman mereka dalam menggunakan produk atau layanan. Pelanggan akan puas apabila apa yang mereka terima sesuai atau melebihi harapan, dan merasa tidak puas jika hasilnya berada di bawah harapan.

Indikator Kepuasan

Berdasarkan IKM Indeks Kepuasan masyarakat
Kep.MENPAN.63/kep/M.PAN.14 Tahun 2017 :

1. Persyaratan.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
3. Waktu penyelesaian.
4. Biaya/tarif.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana.
7. Perilaku Pelaksana.
8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan.
9. Sarana dan prasarana.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Menurut Fatimah (2019:81), pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan hasil dari adanya perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan atau dengan kata lain dapat dikatakan bahwa kinerja yang ada dalam suatu produk, sekurang-kurangnya harus sama dengan seperti apa yang diharapkan pelanggan. Menurut Tjiptono (2014:3) kualitas produk atau pelayanan yang dirasakan konsumen akan menentukan persepsi konsumen terhadap kinerja produk, yang pada gilirannya akan berdampak pada kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018:7), menyatakan bahwa kualitas pelayanan jasa mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka penulis membuat hipotesis sebagai berikut : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas XY.

METODE PENELITIAN

Sumber Data

Menurut Hariyanto (2021:121) data primer adalah data yang diperoleh dengan cara pengamatan atau survei lapangan dengan menggunakan semua metode pengumpulan data original. Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari responden yang didapat melalui angket atau kuesioner mengenai variabel penelitian. Menurut Hariyanto (2021:140) data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data, yang telah dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari kantor lurah yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

Populasi

Adapun yang menjadi populasi penelitian ini adalah pasien dalam penelitian ini sebanyak 1.903 pasien tahun 2024.

Sampel

Menurut Sugiyono (2021:81): “ Sampel adalah bagian dari jumlah dan karekteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh, yaitu semua populasi dijadikan sampel, sehingga jumlah sampel yang diteliti adalah:

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

Dimana:

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi (jumlah pasien tahun 2022)

e^2 = % kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat di tolelir dengan batas kesalahan 10% (0,1)

Dari rumus di atas, perhitungan besarnya sampel dalam penelitian sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{1.903}{1 + 1.903(0.1)^2} \\ &= \frac{1.903}{20,03} \\ &= 99,93 \text{ dibulatkan } 100 \text{ orang} \\ &\text{responden.} \end{aligned}$$

Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *Accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan saja, anggota populasi yang

ditemui penelitian dan bersedia menjadi responden dijadikan sampel.

Analisis Data

Menurut Sugiyono (2021: 35) Metode Penelitian Kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode deskriptif yaitu penganalisaan yang bersifat menjelaskan dan menguraikan data dan informasi yang diperoleh dikaitkan dengan teori-teori yang relevan dan kemudian untuk diambil kesimpulan dengan pengukuran variabel menggunakan skala liker's.

Untuk menentukan nilai jawaban setiap pertanyaan maka penulis menggunakan skala Likert yaitu masing-masing jawaban responden diberi skor 1-5 (Sugiyono,2018:107). Dengan sangat setuju (SS), Setuju (S), Cukup setuju (CS), Tidak setuju (TS), Sangat tidak setuju (STS). Kemudian mengetahui rata-rata jawaban responden digunakan interval kelas, yaitu:

Tabel 7

Skala Distribusi Rata-rata Jawaban Responden

| Interval Kelas | Kategori Jawaban | Skor |
|----------------|---------------------|------|
| 1,00-1,80 | Sangat tidak setuju | 1 |
| 1,81-2,60 | Tidak setuju | 2 |
| 2,61-3,40 | Setuju | 3 |
| 3,41-4,20 | Cukup setuju | 4 |
| 4,21-5,00 | Sangat setuju | 5 |

Sumber :Sugiyono (2018)

HASIL PENELITIAN

Metode Deskriptif

Bersadarkan hasil penelitian melalui analisis deskriptif pada variabel kualitas pelayanan, ditemukan tanggapan responden dengan nilai rata-rata sebesar 3,53 termasuk dalam kategori setuju sedangkan pada variabel kepuasan berada pada kategori setuju dengan nilai rata-rata sebesar 3,44.

Metode Kuantitatif

Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menentukan arah hubungan yang linier antara variabel bebas terhadap variabel berikut:

Tabel 8
Analisis Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1.744 | 2.044 | | .853 | .396 |
| | Kualitas Pelayanan | .553 | .038 | .826 | 14.520 | <.001 |

a. Dependent Variable : Kepuasan Pasien

Sumber : Data Olahan 2025

Melalui hasil regresi linear sederhana yang terdapat pada tabel diatas, maka dapat dibentuk sebuah persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y=1,744 + 0,553X$$

Arti angka-angka pada persamaan diatas adalah sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 1,744, artinya jika variabel bebas X (Kualitas Pelayanan) nilainya 0, maka variabel Y (Kepuasan Pasien) bernilai sebesar 1,744.
2. Koefisien regresi variabel X (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,553 artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepuasan pasien juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,553 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan pasien semakin meningkat.

Uji t

Tabel 4 dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ dengan derajat kebebasan $df = n - k$ atau $100 - 2 = 98$. Hasil yang diperoleh untuk ttabel sebesar 1,98447 (t tabel Statistics). Dari nilai-nilai tersebut dapat disimpulkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $14,520 > 1,98447$ hal ini membuktikan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas XY.

Koefisien Determinasi (R^2)

Apabila nilai R mendekati + 1 maka secara bersama-sama variabel-variabel bebas tersebut mempunyai hubungan positif yang kuat. Berikut hasil dari pengolahan data dengan menggunakan bantuan SPSS yang dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 9
Koefisien Determinasi
Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .826 ^a | .683 | .679 | 3.50266 |

a. Predictors: (Constant), Variabel Kinerja (Y)

b. Dependent Variable: Variabel Insentif (X)

Sumber : Data Olahan 2023

Dari tabel diatas diperoleh nilai $R = 0,826$. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan memiliki hubungan erat terhadap Kepuasan Pasien. Nilai R^2 atau R Square sebesar 0,683 atau 68,3%. Nilai ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan memberikan

kontribusi/sumbangan terhadap kepuasan pasien sebesar 68,3% sedangkan sisanya sebesar 31,7% ditentukan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sama-sama berada pada kategori setuju berdasarkan penilaian responden, dengan skor rata-rata masing-masing 3,53 dan 3,44. Uji statistik mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, ditunjukkan oleh nilai thitung yang jauh lebih besar daripada ttabel pada tingkat signifikansi 0,05. Analisis regresi juga memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien, yang tercermin dari koefisien regresi positif pada model $Y = 1,744 + 0,553X$. Selain itu, nilai R^2 sebesar 0,683 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan 68,3% variasi kepuasan pasien, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas XY, perlu dilakukan perbaikan dalam ketepatan waktu pemeriksaan, dengan memastikan petugas bekerja lebih cepat dan sesuai SOP agar pasien merasa lebih puas. Kepuasan pasien juga dapat ditingkatkan melalui perbaikan fasilitas ruang tunggu, seperti renovasi ruangan, penambahan kipas angin, serta penyediaan majalah kesehatan agar suasana menunggu menjadi lebih nyaman. Selain itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan variabel-variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih luas dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu, M. A., Manullang, M. S., & Sampebua, D. T. 2018. Pengantar Bisnis. Jakarta: LPFE UI.
- Ahliahmad, R., & Gandhimati, A. 2020. Manajemen Pemasaran Terintegrasi.
- Ajis Setiawan, Nurul Qomariah, Haris Hermawan 2019, Universitas Muhammadiyah Jember "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen".
- Anggraini, D. 2019. Analisis Statistik Data Skala Ordinal Menggunakan Cronbach's Alpha (Studi Kasus Mata Kuliah Statistik di Jurusan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta). Jurnal Smartek, 1(2), 47-56.
- Assegaf, E., & Yusuf, M. 2019. Manajemen Layanan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Chaffey, D., & Smith, P. R. 2019. Digital Marketing Excellence: Planning, Optimizing and Integrating Online Marketing. New York: Taylor & Francis.
- Fahtira Virdha Noor 2020, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT HERBA PENAWAR ALWAHIDA INDONESIA".
- Fatimah, Dian. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia di Wilayah Jakarta. Prosiding Seminar Nasional Rekayasa & Manajemen Sistem Industri (REMASI): Bandung.
- Fiyanto, Totok dan Purwanto, Heri. 2020. Pengantar Metodologi Penelitian. Penerbit Rajawali Pers: Jakarta.
- Haryanto, A., & Kuncoro, M. 2018. Service Excellence: Beyond Expectation. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Haryanto. 2021. Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen: Konsep dan Aplikasi. Jakarta: Penerbit PT. Salemba Empat.
- Hasanah, Nurul. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit Permata. Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada: Surakarta.
- Herman, H., & Kurniawan, T. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembayaran PBB Kota Pekanbaru Via ATM Dan E_Mobile Bank Riau Kepri Syariah. *Eko dan Bisnis: Riau*

- Economic and Business Review*, 14(3), 206-217.
- Indrasari, Meidia. 2019. Manajemen Pemasaran Berbasis Kompetensi. Penerbit Gava Media: Yogyakarta.
- Kurniasih, Siti. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di BPR X. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis: Semarang*.
- Kurniawan, T. R., & Viska, A. (2022). PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PABRIK TAHU CV. MAKMUR DI PEKANBARU. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 13(3), 242-254.
- Luthfia, Noor dan Noersetyo Yudo. 2019. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Salemba Medika: Jakarta.
- Manurung, L. S. 2018. Pengukuran Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Menggunakan Model Analisis Regresi Berganda. *Jurnal Manajemen*, 2(1), 97-114.
- Nursalam. 2018. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. Jakarta: Salemba Medika.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*.
- Pertiwi, D., & Mardiningsih, A. 2020. Pemasaran Jasa: Prinsip dan Aplikasi. Yogyakarta: Deepublish.
- Ramdani, Muhammad Arifin dan Marhaeni, Arif Sumantri. 2020. Teori Dasar Penelitian Sosial. Penerbit Refika Aditama: Bandung.
- Ratnasari, V. 2018. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: ANDI.
- Santoso, S., & Hardjosoekarto, S. 2019. Marketing Management: Problematika, Konsep, dan Implementasi. Jakarta: Kencana.
- Sari, R. 2020. Pengantar Pemasaran. Jakarta: Deepublish.
- Sheth, J. N., & Sisodia, R. S. 2018. The 4A's of Marketing: Creating Value for Customer, Company and Society. New York: Routledge.
- Sudaryono, 2017 *Metodologi Penelitian* Rajawali Pers, PT Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Sugiono, & Yuniningsih, Y. 2019. Pemasaran Jasa. Jakarta: Prenada Media Group. Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung
- Susanto, A., & Hanafi, A. 2019. Analisis Regresi dengan Pendekatan Model Lineer. Bogor: Penerbit IPB Press.
- Tjiptono, Fandi Ahmad, dan Chandra, Gregorius. 2021. Marketing Dari Teori Ke Praktik. Andi Offset: Yogyakarta. Yogyakarta: CV. Andi.
- Vicky Hidayat 2021, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membeli Mobil Bekas Pada CV. New Asia Mobilindo Pekanbaru".
- Wahyuni, R. D., & Anwar, Y. 2020. Service Quality and Customer Satisfaction Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Yusrina, Rika dan Hardina Roespandi. 2018. Pemasaran Kesehatan. Kencana: Jakarta.
- Zeithaml, Valarie A., Bitner, Mary Jo, dan Gremler, Dwayne. 2018. Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm. McGraw Hill Education: New York.