

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS
SALOMEKKO KABUPATEN BONE**

SKRIPSI



**MILANDA HAFID
105721115720**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2024**

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS
SALOMEKKO KABUPATEN BONE**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh:

MILANDA HAFID
NIM : 105721115720

*Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar*

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2024**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanya kepada TUHAN mu lah engkau berharap” (QS. AL-Insyirah, 6-8)

PERSEMBAHAN

Tiada lembar Skripsi yang paling dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, Bismillahirrahmanirahim skripsi ini saya persembahkan untuk

Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Kedua orang tua saya tercinta yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah mengantarkan saya sampai ditempat ini, saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk bapak dan ibu.



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone
Nama Mahasiswa : Milanda Hafid
No. Stambuk/NIM : 105721115720
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

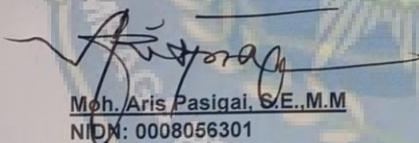
Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan didepan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 25 Mei 2024 di Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 19 Dzulkaidah 1445 H
28 Mei 2024 M

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Moh. Aris Pasigai, S.E., M.M
NIDN: 0008056301


Zalkha Soraya, S.E., M.M
NIDN : 0904058504

Mengetahui,

Ketua program Studi Manajemen


Dr. H. Andi Jam'an, SE., M. Si
NBM : 651507


Nasrullah, SE., MM
NBM : 1151 132



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama : Milanda Hafid, 105721115720, diterima dan disahkan oleh panitia ujian skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar nomor : 0008/SK-Y/61201/091004/2024, tanggal 19 Dzulkaidah 1445 H/ 28 Mei 2024 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

**Makassar, 19 Dzulhaidah 1445 H
28 Mei 2024 H**

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag
(Rektor Unismuh Makassar) (.....)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis) (.....)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc
(WD 1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis) (.....)
4. Penguji : 1. Dr. Ruliaty., M.M
2. Moh Aris Pasigai, S.E, M.M
3. Zalkha Soraya, S.E, M.M
4. Syarthini Indrayani, S.E., M.Si (.....)

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM : 65 1507



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Milanda Hafid
No. Stambuk/NIM : 105721115720
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi Yang Saya Ajukan di Depan Tim Penguji adalah ASLI Hasil Karya Sendiri, Bukan Hasil Jiplakan dan Tidak Dibuat Oleh Siapa pun.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 28 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



Milanda Hafid

NIM: 105721115720

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM : 1151 132

Nasrullah, SE., MM
NBM : 651507



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

HALAMAN PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai aktivasi akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Milanda Hafid
No. Stambuk/NIM : 105721115720
Program Studi : Manajemen SDM
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada
Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 28 Mei 2024



g membuat pernyataan,

Milanda Hafid
NIM: 105721115720

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.WB

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat, dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai maknanya penulis skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone”**

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewah dan terutama saya sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua saya bapak saya Abd.Hafid dan Ibu saya St. Hasnah yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tak pamrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanannya, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan saya menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusun skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penulis mengucapkan terima kasih yang tiada terhingga dan pernyataan penghargaan yang sebesar-besarnya disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, Rektor Universitas Muhaammadiyah Makassar.
2. Bapak Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, S.E., M.M., Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Zalkha Soraya, S.E., M.M., Selaku Sekertaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak Moh. Aris Pasigai, S.E., M.M., selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
6. Ibu Zalkha Soraya, S.E M.M, selaku pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
7. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
8. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program studi Manajemen Angkatan 2020 Dan Keluarga besar Manajemen M20D Angkatan 2020 yang telah kebersamai memberikan waktu dalam kisah perjalanan dalam meraih gelar sarjana kurang lebih 4 tahun ini di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, teruslah berjuang dan berkarya.

10. Seluruh responden yang secara sukarela telah meluangkan waktunya membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.
11. Mamaku tercinta St. Hasnah dan Bapakku tercinta Abd. Hafid, yang telah luar biasa mendukung dan mendengar keluh kesah penulis selama hidup dan menempuh pendidikan.
12. Kepada kedua kakaku tercinta Yolanda Hafid, Muhammad Nawir dan adekku tercinta Supriadi Hafid. Terima kasih atas segala do'a, usaha, motivasi yang telah diberikan kepada penulis.
13. Terima kasih teruntuk sahabat penulis di bangku perkuliahan Khusnul Fatimah, Febi Febrianti, Hurul Aini Dzulkhaidah, Putri, Reskiana dan teman-temanku yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.
14. Kepada Muhammad Fiqri, terima kasih telah menjadi salah satu penyemangat, pendengar keluh kesah dan kebaikan yang diberikan kepada penulis disaat masa sulit mengerjakan skripsi ini.
15. Terakhir terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut untuk dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermangfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta kampus Bira Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, 18 Maret 2024



ABSTRAK

MILANDA HAFID, 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone*. Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh Moh. Aris Pasigai dan Zalkha Soraya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek dari penelitian ini adalah pasien yang datang berobat pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone dan di ambil sampel sebanyak 50 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Sederhana dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi *Statistical Package for the Social Science (SPSS)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), dilihat dari hasil t hitung > t tabel ($2,332 > 1,676$) dan nilai signifikan $= 0,24 < 0,05$

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien



ABSTRACT

MILANDA HAFID, 2024 *The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction at the Salomekko Community Health Center, Bone Regency.* Thesis, Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by Moh. Aris Pasigai and Zalkha Soraya.

This study aims to determine the effect of service quality on patient satisfaction at the Salomekko Community Health Center, Bone Regency. This study uses a quantitative approach. The subjects of this research were patients who came for treatment at the Salomekko Community Health Center, Bone Regency and a sample of 50 people was taken. The data collection method uses a questionnaire. The data analysis technique used is Simple Regression Analysis using statistical calculations via the Statistical Package for the Social Science (SPSS) application.

The research results show that Service Quality (X) has a positive and significant effect on Patient Satisfaction (Y), seen from the results of t count $>$ t table ($2.332 > 1.676$) and the significant value = $0.24 < 0.05$

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMANA JUDUL	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Teori.....	7
1. Pengertian Manajemen	7
2. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	7
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	9
4. Kepuasan Pasien	12
B. Tinjauan Empiris / Penelitian Terdahulu.....	18

C. Kerangka Pikir.....	24
D. Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	26
C. Jenis Dan Sumber Data.....	26
D. Populasi dan Sampel.....	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Definisi Operasional Variabel.....	30
G. Metode Analisis Data.....	33
H. Uji Hipotesis.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
B. Hasil Penelitian	44
C. Pembahasan.....	54
BAB V PENUTUP	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Skor Penilaian Kategori Skala Likert	29
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	31
Tabel 4.1 Sarana Penunjang di UPT Puskesmas Salomekko	41
Tabel 4.2 Gambaran umum Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone Aktivitas Selama 1 Tahun	43
Tabel 4.3 Jumlah SDM di UPT Puskesmas Salomekko Tahun 2023	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.7 Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	49
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien.....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien.....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien.....	54
Tabel 4.12 Hasil Analisis regresi Linear Sederhana.....	55
Tabel 4.13 Uji Nilai Signifikan Anova	56
Tabel 4.14 Hasil Uji T Coefficients	57
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	25
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kerja UPT Puskesmas Salomekko.....	37
Gambar 4.2 Struktur Organisasi UPT Puskesmas Salomekko.....	39
Gambar 4.3 Jumlah Kunjungan Rawat Jalan	42



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan unsur penting yang tidak dapat dipisahkan dari eksistensi sebuah organisasi, baik perusahaan ataupun sebuah institusi, hal ini terjadi karena sumber daya manusia adalah parameter atau tolak ukur yang menentukan perkembangan sebuah lembaga atau perusahaan dan merupakan modal serta kekayaan yang penting dari setiap kegiatan manusia.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Menurut Hasibuan (dalam Susan, 2019) manajemen sumber daya manusia adalah sebuah seni dan ilmu yang mengatur peranan tenaga kerja dan hubungan yang terkait diantaranya untuk mewujudkan tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

Pusat Kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah suatu kesehatan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada individu (Dinata,2018).

Puskesmas adalah fasilitas kesehatan pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif

dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (PERMANKES RI, 2019). Menurut (Anggraeni, 2019, p.29) definisi puskesmas ialah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok.

Puskesmas sebagai tulang punggung penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat di wilayah kerjanya berperan menyelenggara upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal, sehingga untuk melaksanakan upaya kesehatan baik upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dibutuhkan manajemen Puskesmas yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan agar menghasilkan kinerja Puskesmas yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan agar menghasilkan kinerja Puskesmas yang efektif dan efisien. (Kementerian Kesehatan RI, 2020)

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu yang diselenggarakan secara bersama-sama dalam suatu organisasi kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar' efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan Pemerintah dan masyarakat, serta

diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan etika yang baik sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menggunakan bagi penyedia jasa (Gurnier, 2018).

Kualitas tingkat pelayan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses yang komplit, sehingga akan menyangkut manajemen Puskesmas secara keseluruhan. Konsep Puskesmas perlu untuk selalu di perbarui dan di sempurnakan, agar dapat terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu, efektif dan efisien serta berkesinambungan. Sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Terciptanya kualitas layanan di Puskesmas tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pasien. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjadinya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*world of mount*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

Kualitas adalah ukuran standar yang diinginkan oleh konsumen, jika suatu perusahaan dikatakan sudah berkualitas berarti sudah memenuhi standar keinginan konsumen bahkan melebihi harapan dari konsumen.

Sedangkan menurut Lupiyoadi (2014:212), Kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Pelanggan akan menilai pelayanan yang di berikan oleh suatu perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang di harapkannya. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang dihubungkan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang disesuaikan dengan harapan pelanggannya.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Monir dalam Larasati Lallo (2015:7) mengatakan Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Bone yang terletak di Kecamatan Salomekko Kelurahan Pancaitan adalah Puskesmas Salomekko yang menyediakan berbagai macam pelayanan dan fasilitas, namun hal itu belum memberikan hasil yang maksimal dengan kata lain belum memuaskan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti terdapat persoalan yang sering di keluhkan pasien ataupun keluarga pasien yaitu waktu tunggu cukup lama, toilet yang kurang bersih dan terkadang tersumbat, serta beberapa dari petugas yang kurang ramah, begitupun dengan supir Ambulance tidak selalu standby di tempat terkadang ada pasien ingin di rujuk ke Rumah Sakit (RS) tidak bisa di antar menggunakan ambulance Puskesmas sehingga pihak pasien harus mengusahakan mobil untuk mengantar pasien

Adanya keluhan terkait dengan kurangnya keramahan petugas Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone dalam memberikan pelayanan, kurangnya empati petugas terhadap pasien, dan ketidak sesuaian harapan pasien terhadap layanan yang diberikan adalah permasalahan yang harus diatasi. Para pekerja harus lebih memprioritaskan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi mereka. Citra positif sebuah puskesmas dapat terbentuk dengan cepat jika Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone mampu menciptakan kepuasan bagi klien/pasien dan mengkomunikasikan hal tersebut kepada masyarakat.

Hal inilah yang mendorong penulis untuk meneliti masalah kualitas pelayanan yang dikaitkan dengan kepuasan pasien dengan pemikiran bagaimana upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mencapai kepuasan pasien. Berdasarkan uraian singkat diatas, penulis tertarik untuk meneliti dan membahas hal ini menjadi sebuah objek penelitian, adapun judul yang penulis ajukan adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan di teliti yaitu apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone?

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada pokok masalah yang ditemukan di atas maka secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam memperkaya ilmu pengetahuan demi pengembangan ilmu-ilmu sosial.
- b. Peneliti ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang menggeluti bidang kualitas pelayanan kesehatan

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagian bahan informasi dan pertimbangan bagi pimpinan dalam melakukan kegiatan evaluasi mengenai kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Salomekko.
- b. Sebagian bahan guna memanfaatkan program pelayanan yang maksimal kepada para pasien guna mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa latin, yaitu dari asal kata *manus* yang berarti tangan dan *agree* yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabung menjadi *manager* yang artinya menangani. Manager diterjemahkan ke bahasa Inggris to *manage* (kata kerja), *management* (kata benda), dan manager untuk orang yang melakukannya. *Management* diterjemahkan ke bahasa Indonesia menjadi manajemen (pengelolaan).

Menurut (G.R Terry: 2014) manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya.

Menurut definisi di atas penulis menyimpulkan bahwa manajemen adalah suatu ilmu, seni dan proses kegiatan yang dilakukan dalam upaya mencapai tujuan bersama dengan mengelola sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara optimal melalui kerjasama antar anggota organisasi.

2. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting dalam suatu organisasi, disamping faktor lainnya selain aktiva dan modal.

Oleh itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan nama manajemen sumber daya manusia.

Manajemen sumber daya manusia menurut beberapa para ahli adalah sebagai berikut:

Manajemen sumber daya manusia adalah aktivitas yang dilakukan merangsang, mengembangkan, memotivasi, dan memelihara kinerja yang tinggi dalam organisasi (Sunyoto,2013). Manajemen sumber daya manusia (human resources management) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif (Irham Fahmi,2017).

Menurut Dessler (2015:3), manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengkompensasi karyawan dan untuk mengurus relasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan dan menurut Simamora dalam Sutrisno (2015:5), manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2013:2): manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Dari beberapa pengertian diatas bisa disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pengolahan dalam sebuah organisasi dalam pengembangan, pelatihan , penilaian tenaga kerja untuk mencapai tujuan bersama.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kamus Besar Indonesia (KBBI) pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 4 tahun 2019 tentang standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang kesehatan adalah ukuran kualitas dan kualitas barang dan / atau jasa kebutuhan dasar kesehatan serta pemenuhan sesuai standar teknis agar hidup secara layak.

★ Layanan Prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (quality nice). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, kehandalan dan empathy dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga. Menurut Hantiningtiya, Bunga (2016) "Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, artinya kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan.

Menurut Grosong dalam Ratminto (2016:144) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi

pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan salah satu upaya untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dalam hal kecepatan menangani komplain dan keramahan terhadap pelanggan.

Menurut Kotler dan Amsong (2012:681) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dan ke istimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain kualitas yang diterima oleh setiap pelanggan dapat dirasakan, karena kualitas tersebut disajikan kepada pelanggan tergantung dari kualitas yang diterima oleh suatu perusahaan. Pada dasarnya kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalankan ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan, memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan skema harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Dari pernyataan diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan.

a. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Rambut Lupiyoadi (2014:216) terdapat lima dimensi pokok kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Bukti Fisik (Tangibles), berkenan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan pegawai.
- 2) Empati (Emphaty), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jasa operasi yang nyaman.
- 3) Daya Tanggap (Responsiveness), berkenan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 4) Reliabilitas (Realibility), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu disepakati.
- 5) Jaminan (Assurance), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, menurut Tjiptono (2014:269) terdiri dari:

- 1) Komunikasi pasar meliputi bauran promosi seperti periklanan, penjualan, langsung, hubungan masyarakat, pemasaran interaktif dan promosi penjualan.
- 2) Komunikasi Gethok Tular faktor eksternal perusahaan berdasarkan pendapatan dari konsumen langsung dan menyebar dari mulut ke mulut.
- 3) Citra Perusahaan kesan penilaian tersendiri perusahaan dalam masyarakat
- 4) Kebutuhan Konsumen apa yang menjadi solusi konsumen agar memenuhi kebutuhannya.

4. Kepuasan Pasien

a. Pengertian Kepuasan Pasien

Menurut Kotler (2012) Kepuasan Pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persiapkan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pasien merupakan hasil penelitian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan yang terimannya yang sesuai dengan apa yang telah direncanakan suatu perusahaan atau instansi, Kotler (2017). Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan dengan harapan pasien (Muninjaya,2016). Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga

karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien tidak merasa puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalamannya.

b. Indikator Kepuasan Pasien

Indikator kepuasan menurut (Siska 2019) atribut pembentukan kepuasan terdiri dari:

- 1) Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan meliputi:
 - a) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - b) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 2) Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
 - a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh Karyawan memuaskan
 - b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk
 - c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai

3) Kesiediaan merekomendasikan merupakan kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

- a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan
- b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang disediakan memadai
- c) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

c. Indikator Kepuasan Pasien

Menurut Junaidi dalam Fauziah (2012: 20) Bentuk kongkret untuk mengukur kepuasan pasien pada puskesmas, mengemukakan ada tiga aspek yang dapat diukur yaitu:

- 1) Kenyamanan, aspek ini dijabarkan dalam pertanyaan tentang lokasi puskesmas, kebersihan, kenyamanan ruangan, makanan dan minuman, peralatan ruangan, tata letak, penerangan, kebersihan WC, pembuangan sampah, kesegaran ruangan dll.
- 2) Hubungan pasien dengan petugas Puskesmas, dapat dijabarkan dengan pertanyaan yang menyangkut komunikasi, responsi, suport, seberapa tanggap dokter/perawat di ruangan IGD, rawat jalan, rawat inap, kemudahan dokter/perawat dihubungi, keteraturan pemberian meal, obat, pengukuran suhu dsb.

- 3) Kompetensi teknis petugas, dapat dijabarkan dalam pelayanan kecepatan pelayanan, keterampilan dalam penggunaan teknologi, pengalaman petugas medis, gelar medis yang dimiliki, terkenal, dan keberanian mengambil tindakan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi skor kepuasan secara positif yaitu (Berkowitz,2016):

- a) Perlakuan yang tepat
 - b) Pengobatan penuh kasih
 - c) Penjelasan yang jelas tentang pengobatan
 - d) Tidak ada rasa sakit
 - e) Pemberian perhatian yang tepat
 - f) Kontak yang memadai dengan keluarga
 - g) Respon permintaan yang cepat
 - h) Beristirahat
 - i) Kualitas dan kuantitas pangan
 - j) Menangani pasien yang benar.
- 4) Faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan terdapat lima pendorong utama kepuasan pelanggan atau pasien menurut Daryato dan Setyobudi (2014) yaitu:

- a) Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik.

b) Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan atau pasien akan mendapatkan *value of money* yang tinggi. Bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga, komponen harga relatif tidak penting bagi pelanggan.

c) Kualitas Pelayanan

Memang peranan penting dalam industri jasa, pelanggan dalam hal ini pasien akan merasakan puas memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkannya.

d) Faktor Emosional

Pasien merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen dalam hal ini pasien akan memilih Puskesmas yang elit cenderung memiliki tingkat kepuasan pasien yang tinggi.

e) Biaya dan kemudahan

Pelanggan akan merasa semakin puas apabila relatif murah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Peran pendorong kepuasan pelanggan tentunya tidak sama antara yang satu dengan yang lainnya sesuai dengan kebutuhan dari para pelanggan.

Aspek-aspek kepuasan pasien penilaian pasien terhadap pelayanan bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perilaku atau tindakan dari

perawatan yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan perawatan

Aspek-aspek kepuasan pelayanan yaitu:

- 1) Keistimewaan, yaitu dimana pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan.
- 2) Kesesuaian, yaitu sejauh mana pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga.
- 3) Keajengkan dalam memberikan pelayanan, artinya pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten.
- 4) Etika, etika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan

Selain itu terdapat dua aspek kepuasan pasien yaitu:

- 1) Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik profesi, meliputi: hubungan perawat dengan pasien kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas pelayanan dan keamanan tindakan.
- 2) Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. meliputi: ketersediaan, kewajaran, kesinambungan, penerimaan, keterjangkauan, efisiensi, dan mutu pelayanan kesehatan (Hadi 2017)

B. Tinjauan Empiris / Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama penelitian	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Idah Yuniasih, Fera Nelfiati (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Bekasi	X=Kualitas Pelayanan Y=Kepuasan Pasien	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan pasien. Apabila pasien merasa puas terhadap pelayanan maka pasien tersebut akan merasa nyaman dan juga mempercayai pelayanan yang diberikan di Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Bekasi, sehingga akan terciptanya loyalitas dari pasien itu sendiri. 2. Keterjangkauan atau akses dalam pasien di Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Bekasi sudah cukup baik, hal ini ditunjukkan dengan kemudahan pasien dalam mengakses atau menjangkau layanan kesehatan di Puskesmas tanpa terhalang dari segi

				geografis, bahasa dan ekonomi. 3. Hasil hubungan antara kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan pasien menunjukkan persentase sebesar 35,30%
2.	Surasdiman (2019)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-batu Kabupaten Soppeng	X1=Kualitas Pelayanan X2=Fasilitas X3=pengetahuan Y=Kepuasan Pasien	1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batu-batu Kabupaten Soppeng. 2. Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batu-batu Kabupaten Soppeng. 3. Terdapat Pengaruh Pengetahuan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batu-batu Kabupaten Soppeng. 4. Terdapat pengaruh kualitas, fasilitas dan pengetahuan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batu-batu Kabupaten Soppeng.
3.	Muhammad Ishak, H.Ahmad Yusdarwin Waworuntu (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar	X=Kualitas Pelayanan Y=Kepuasan Pasien	1. Kualitas Pelayanan Puskesmas Ballaparang Kota Makassar menurut konsumen di kota Makassar termasuk dalam kategori baik 2. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berikan puskesmas Ballaparang Kota Makassar.
4.	Lisa Setia, Ruslam Muhyi, Husaini (2016)	Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Di	X=Mutu Pelayanan Y=Persepsi Kepuasan Pasien	1. Tidak ada pengaruh antara kehandalan terhadap persepsi kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di laboratorium Puskesmas

		laborata Torium Puskesmas Kota Banjar Baru		<p>Kota Bajarbaru.</p> <p>2. Tidak ada pengaruh antara ketanggapan terhadap persepsi kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru.</p> <p>3. Tidak ada pengaruh antara jaminan terhadap persepsi kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru.</p> <p>4. Tidak ada pengaruh antara empati terhadap persepsi kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru.</p> <p>5. Ada pengaruh antara bukti langsung terhadap persepsi kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru.</p> <p>6. Ada pengaruh antara biaya terhadap persepsi kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru.</p> <p>7. Secara bersama-sama variabel mutu yang berpengaruh terhadap kepuasan adalah persepsi bukti langsung ($p=0,038$ $Exp(B)=0,485$), dan persepsi biaya ($p= 0,010$ $Exp(B)=0,381$).</p>
5.	Abidin (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan	X=Kualitas Pelayanan Kesehatan Y=Kepuasan Pasien	Merujuk pada hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kehandalan ($p=0,004$), Ketanggapan ($p=0,005$), dan empati ($p=0,006$) terhadap

		Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Parepare		kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Cempae Kota Parepare. Saran untuk pihak manajemen Puskesmas Cempae agar senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga. Dengan kualitas pelayanan yang lebih baik maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Bagi dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya harus selalu diberikan pelatihan dan kursus agar keterampilan dalam melayani pasien dapat lebih profesional. Bagi pasien dan keluarga pasien hendaknya selalu Memberikan kritik dan saran berkaitan dengan pelayanan untuk peserta BPJS agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien.
6.	Niken Naninoce (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro	X=Kualitas Pelayanan Y=Kepuasan Pelanggan	1. Kualitas layanan yang diberikan Noach Café and Bistro dikategorikan tinggi atau sudah baik. Kelima dimensi dari kualitas layanan yang paling dominan adalah dimensi tangible. Artinya Noach Café and Bistro memberikan pelanggannya suasana dan tempat yang menarik serta instagramable, tidak hanya hal tersebut tetapi Noach Cafe and Bistro memberikan layanan berupa jumlah meja dan kursi yang memadai.

				<p>2. Kepuasan pelanggan Noach Café and Bistro dikategorikan tinggi atau dapat dikatakan sudah puas. Ketiga indikator dari kepuasan pelanggan Noach Cafe Bistro paling dominan adalah pelanggan akan merekomendasikan kepada orang lain karena memiliki tempat yang nyaman dan keunikan tempat yang dimiliki Noach Cafe and Bistro sendiri. Pelanggan juga merasa puas sat makanan dan minuman yang disajikan sesuai dengan harapan pelanggan.</p> <p>3. Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan Noach Cafe Bistro.</p>
7.	Freekley Steyfli Maramis, Jantje L sappang, Agus Supandi Soegoto (2018)	Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado	X1=Kualitas Produk X2=Harga X3=Kualitas Pelayanan Y=Kepuasan Konsumen	<p>1. Kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Air Manado, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Air Manado dapat diterima.</p> <p>2. Kualitas produk, secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada</p>
8.	Miska (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada	X= Kualitas Pelayanan Y= Kepuasan Pasien	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna

		Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone		BPJS kesehatan pada Rumah Sakit Pendidikan Unhas Makassar
9.	Brilliance Hymy Imanuel dan Sherly Tanoto, S.Psi.,M.Co m.(Extn) (2019)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel	X= Kualitas Layanan Y= Kepuasan Pelanggan	Berdasarkan pada hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan melalui peneliti yang telah dilakukan, guna melengkapi hipotesis dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Hastaco Tour and Travel.
10.	Rifqi Muzakki, Lukmanul Hakim (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada UPTD Puskesmas Pringsewu Kab. Pringsewu	X1= Kualitas Pelayanan X2 Fasilitas Y= Kepuasan Pasien	Berdasarkan data yang terdapat dari Puskesmas Rawat Inap Puskesmas Pringsewu, twerkait dengan kunjungan puskesmas Pringsewu dari bulan januari sampai dengan juni, menunjukkan bahwa terjadinya penurunan kunjungan pasien walaupun selama masa pandemi Covid-19. Serta terjadi kecenderungan penurunan kunjungan rawat jalan dan rawat inap di setiap bulannya. Penurunan kunjungan tertinggi dari jenis pelayanan rawat jalan twejadi pada pada bulan Mei 2020 sebanyak 22, sedangkan penurunan kunjungan tertinggi dari jenis pelayanan rawat innap terjadi pada tahun bulan April sebanyak 5 kunjungan pasien.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan alat berfikir peneliti dalam penelitian, untuk mengetahui bagaimana alur berfikir peneliti dalam menjelaskan permasalahan penelitian maka dibuatlah kerangka pikir sebagai berikut. Seperti telah dikemukakan diatas, bahwa tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Kualitas yang baik akan menciptakan suasana yang baik dan juga nyaman bagi pasien. Dalam kualitas pelayanan harus menstandarkan mutu supaya lebih baik dalam menjamin kepuasan pasien. Buruknya kualitas pelayanan akan menimbulkan kekecewaan pada pasien. Kepuasan pasien sangat bervariasi, oleh sebab itu kualitas pelayanan harus diperhatikan untuk menjaga kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan dikatakan baik apabila pasien merasa puas dengan hasil yang diterima serta memenuhi harapan dan keinginannya. Oleh sebab itu, erat hubungannya antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Agar lebih jelas dan untuk memudahkan keterangan di atas, maka kerangka pikir dalam penulisan penelitian ini dapat di gambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



D. Hipotesis

Dalam penelitian ini perlu diberikan hipotesis merupakan dugaan sementara rumusan masalah yang di kemukakan. Adapun dalam penelitian ini adalah diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian Kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menurut sugiono (2015;15), yaitu metode yang didasarkan pada filosofi positivisme, digunakan dalam penelitian sampel dan populasi penelitian, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan dengan cara random sampling, sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan memanfaatkan penelitian instrumen yang digunakan. Analisis data yang digunakan adalah Kualitatif atau terukur dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Salomekko Kelurahan Pancaitana Kecamatan Salomekko Kabupaten Bone. Lokasi penelitian ini beralamat di Jl. Poros Bone-Sinjai dan waktu penelitian dilakukan dari bulan Desember tahun 2023 sampai Januari tahun 2024.

C. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data Kuantitatif menurut Sugiyono (2019), adalah sesuatu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, sebagai metode ilmiah atau *scientific* karena telah memenuhi kaidah ilmiah secara

kontrik atau empiris, obyektif, terukur, rasional, serta sistematis. Metode kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan yang akan digunakan untuk meneliti pada populasi serta sampel tertentu, pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian, serta analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik.

b. Data Kualitatif merupakan data yang berwujud angka dan bilangan.

Data Kuantitatif biasanya dijadikan sebagai bahan dasar bagi setiap permasalahan yang bersifat statistik. Data ini umumnya diolah memakai teknik perhitungan matematika. Data Kuantitatif diklasifikasikan oleh Siyoto dan Sodik (2015) menjadi dua yaitu data kuantitatif berdasarkan proses atau cara mendapatkannya dan data kuantitatif berdasarkan tipe skala pengukuran yang digunakan.

2. Sumber data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika kuesioner disebarkan melalui internet (Uma Sekaran, 2011).

b. Data Sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah,

analisis industri oleh media, situs Web, internet dan seterusnya (Uma Sekaran 2011).

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019:126) Populasi merupakan wilayah generasi yang terdiri dari subjek atau objek dengan jumlah karakteristik tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti yang kemudian ditarik suatu kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah melakukan pengobatan di Puskesmas Salomekko.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Karena populasi tidak diketahui jumlahnya secara pasti maka pengambilan sampel dilakukan dengan cara Probability sampling dengan teknik aksidental sampling yaitu: teknik penentuan sampel berdasarkan pasien yang datang berobat di jumpai pada saat penelitian yang di laksanakan kurang lebih 1 bulan dengan sampel sebanyak 50 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini guna untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, teknik data yang digunakan adalah:

1. Menggunakan data primer

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Menurut Sugiono (2014:113) "kuesioner merupakan teknik pengumpulan

data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.” Adapun kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup artinya jawaban sudah tersedia dalam pilihan ganda dan tidak memberikan kesempatan kepada responden untuk memberikan alasan atau pendapat terhadap jawaban yang dipilihnya. Jawaban setiap instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang berupa kata-kata (Sugiono, 2016: 136). Jawaban dari responden dikelompokkan kedalam lima kelompok. Berdasarkan Skala Likert adapun skor jawabannya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skor Penilaian Kategori Skala Likert

No	Pernyataan	Skala
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen . Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-undang ketenagakerjaan, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai sistem pengendalian internal atas sistem dan prosedur pengajian dalam usaha mendukung efisien biaya tenaga kerja (Sugiono 2018:456).

Penelitian lapangan yaitu melakukan pendekatan penelitian secara langsung ke lapangan tempat objek penelitian. Data-data yang tercakup dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Untuk mendapatkan data yang lebih efektif, penulis terjun langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data tentang bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang telah di berikan oleh pegawai Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone

b. Pemberian Kuesioner

Untuk mendapatkan data rill di lapangan berkaitan dengan pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone. Penulis memperoleh data dari jawaban atau pertanyaan yang penulis ajukan dalam kuesioner.

c. Studi Dokumentasi

Melalui teknik ini, penulis mencari data dengan mempelajari buku-buku dan dokumen-dokumen yang relevan dengan topik yang diteliti. Sedangkan teknik pengolahan data yang telah dikumpulkan, kemudian ditabulasikan dalam bentuk tabel atau pengelompokan, serta dilakukan perhitungan dengan menggunakan SPSS (*Statistic Product Service Solutions*) versi 25.00 for Windows.

F. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel independen atau variabel bebas (X), dan kepuasan Pasien sebagai variabel dependen atau variabel terikat (Y).

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisini Operasional	Indikator
1	Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reliability dapat diartikan bahwa perusahaan menyampaikan janji-janjinya mengenai penyampaian jasa, prosedur pelayanan, pemecahan masalah dan penentuan harga. Para pelanggan biasanya ingin sekali melakukan kerja sama dengan dengan perusahaan yang bisa memenuhi janji-janjinya terutama mengenai sesuatu yang berhubungan dengan jasa. 2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), yaitu keinginan para staff untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian penuh dan kecepatan dalam melakukan hubungan dengan para pelanggan baik itu permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah-masalah. 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Merupakan dimensi terpenting dari suatu pelayanan dimana para pelanggan harus bebas dari bahaya resiko yangtinggi atau bebas dari keragu-raguan dan ketidak pastian 4. Empati (<i>Empathy</i>), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik,

			<p>perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hal terpenting dari empati adalah cara penyampaian baik secara personal maupun biasa. Para pelanggan dianggap sebagai orang yang penting dan khusus.</p> <p>5. Bukti langsung (<i>Tangibles</i>), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. <i>Tangibles</i> banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang jasa dalam rangka untuk meningkatkan imagenya, memberikan kelancaran kualitas kepada para pelanggannya.</p>
2	Kepuasan Pasien (Y)	Menurut Endang (2017) bahwa Kepuasan Pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kenyamanan 2. Hubungan Pasien Dengan Petugas 3. Kompetensi Teknis Petugas

G. Metode Analisis Data

Metode analisis yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data variabel yang diperoleh dan kelompok subjek yang diteliti. Yang termasuk dalam analisis data statistik deskriptif adalah penyajian data melalui tabel distribusi frekuensi, tabel histogram, mean dan skor deviasi. Dalam penyajian analisis deskriptif ini akan membahas mengenai deskripsi responden dan deskripsi variabel.

a. Deskripsi Responden

Deskripsi Responden merupakan suatu proses mendeskripsikan para responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan Pendidikan. Dalam penelitian ini, teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Sampel akan dipilih menggunakan metode acak sederhana. Peneliti akan mengidentifikasi karakteristik demografis seperti usia, jenis kelamin, dan pengalaman kerja untuk setiap responden yang terpilih.

b. Deskripsi Variabel

Deskripsi Variabel adalah langkah untuk mengidentifikasi, menjelaskan dan merinci variabel-variabel yang akan menjadi fokus suatu penelitian. Deskripsi variabel ini digunakan untuk mengetahui jawaban responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pasien (Y) sebagai berikut:

1) Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Analisis deskriptif terhadap variabel penelitian dilakukan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X). Variabel Kualitas Pelayanan terdiri dari lima indikator yang dielaborasi dari (Tjiptono, 2011:346). Jawaban responden mengenai variabel kualitas pelayanan ini, setelah diolah dengan SPSS.

2) Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Analisis deskriptif terhadap variabel penelitian dilakukan terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y). Variabel Kepuasan Pasien terdiri dari 3 indikator yang dielaborasi dari Junaidi dalam Fauziah (2012:20) Jawaban responden mengenai variabel kepuasan pasien setelah diolah dengan SPSS.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Menurut (Ghozali, 2018:51) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tindakan suatu kuesioner. Sebuah instrument atau kuesioner dikatakan valid jika pernyataan mampu menggunakan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikan melibatkan perbandingan antara nilai r hitung dan nilai r tabel. Untuk menilai validitas suatu data, seringkali dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada tingkat signifikansi 0,05 yang artinya suatu item dianggap valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut (Ghozali, 2018:45) reliabilitas sebelumnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari

variabel atau konstruk. Dalam mencari reliabilitas dalam penelitian ini penulis menggunakan teknis Cronbach Alpha untuk menguji reliabilitas, alat ukur yaitu kompleksitas tugas, tekanan ketaatan, pengetahuan auditor serta audit judgment.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana, agar data yang dikumpulkan dapat dimanfaatkan maka data tersebut diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga nantinya dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan. Dalam perhitungan statistik ini penulis menggunakan program SPSS (*statistic program for social science*).

Menurut Sugiyono (2017), regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kasual suatu variabel independen dengan suatu variabel dependen. Dalam Analisis Regresi Sederhana dipergunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone.

Adapun persamaan regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + Bx$$

Keterangan:

Y = Tingkat Kepuasan Pasien

a = Nilai Konstan

X = Kualitas Pelayanan

b = Koefisien Regresi

H. Uji Hipotesis

1. Uji t

Menurut Wiratna (2015 :10) uji t adalah koefisien regresi persial individu yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individu mempengaruhi variabel dependen (Y). Langkah-langkah menggunakan uji t, yaitu:

a. Menentukan α

Tingkat signifikan menggunakan $\alpha = 5\%$

b. Menentukan kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis

1) Jika probability value (sig) $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima

2) Jika probability value (sig) $> 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak

2. Koefisien determinasi (R^2)

Ghozali (2018) menyatakan bahwa koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone

UPTD Puskesmas Salomekko terletak di Jl. Poros Bone-Sinjai, Kelurahan, Salomekko Kabupaten Bone. UPT Puskesmas Salomekko memiliki 8 (delapan) wilayah kerja yaitu Kelurahan Pancaitana, Desa Manera, Desa Ulubalang, Desa Mapatoba, Desa Malimongeng, Desa Gettareng, Desa Bellu, dan Desa Tebba.

Gambar 4.1

Peta Wilayah Kerja UPT Puskesmas Salomekko



Wilayah kerja UPT Puskesmas Salomekko dibatasi oleh :

- | | |
|-----------------|--|
| Sebelah Utara | : Berbatasan dengan Kecamatan Tonra |
| Sebelah Timur | : Berbatasan dengan pilau dan teluk bone |
| Sebelah Selatan | : Berbatasan dengan Kecamatan Kajuara |
| Sebelah Barat | : Berbatasan Dengan Kecamatan Patimpeng |

Gedung UPT Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone terdiri dari 2 lantai

Lantai 1 : Ruang pendaftaran, ruang rekam medik, ruang layanan umum, ruang layanan KIA, ruang tunggu, toilet karyawan dan pasien, ruang VK (Bersalin, ruang layanan UGD, ruang layanan Gizi, ruang layanan laboratorium, ruang layanan TBC dan kusta, ruang layanan konseling dan klinik sanitasi, ruang rawat inap, ruang sterilisasi, halaman parkir karyawan, ruang jaga ruang layanan gizi.

Lantai 2: Ruang layanan kesehatan lingkungan, ruang layanan promkes, ruang keuangan, ruang kepala tata usaha, ruang kepala puskesmas, aula,dapur, toilet karyawan ruang ATK/gedung, ruang intenship dan ruang musollaa.

★ Kondisi daerah di wilayah kerja UPT Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone meliputi 20% daerah dataran rendah (persawahan, tegalan dan pekarangan) dan 80% dataran tinggi dengan resiko bencana yang dapat terjadi seperti bnjir dan tanah longsor.

2. Visi dan Misi Puskesmas

a. Visi Puskesmas

“Mewujudkan Masyarakat Salomekko Sehat “

b. Misi Puskesmas

- 1) Memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, adil, merata dan terjangkau
- 2) Mendorong kemandirian masyarakat untuk berperilaku hidup bersih dan sehat

3) Meningkatkan kemitraan dengan istitusi lain dalam peningkatan kesehatan masyarakat

4) Meningkatkan sarana dan prasaranan puskesmas.

c. Motto

“ Kesehatan Anda Kepuasan Kami, Kepuasan Anda Tujuan Kami “

3. Struktur Organisasi UPT Puskesmas Salomekko

Gambar 4.2
Struktur Organisasi UPT Puskesmas Salomekko



Sumber: UPT Puskesmas Salomekko

4. Tata Nilai

S : Senyum, Salam, Sapa, Santun

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat senantiasa menerapkan 5 S.

AL : Adil

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan adil atau membedakan status sosial.

A : Amanah

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas memiliki integritas, bersikap jujur dan mampu mengembangkan kepercayaan.

M : Mudah

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mendapatkan kemudahan dan sesuai dengan proses yang berlaku.

A : Akuntabel

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus sesuai pedoman dan standar pelayanan yang ditetapkan, dapat diukur dan dipertanggung jawabkan.

KI : Koordinasi

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mengutamakan kerjasama dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawaban.

5. Kebijakan Mutu

- a. Kepala Puskesmas dan seluruh penanggung jawab Mutu, UKPP, UKM, KPM dan jejaring serta sarana prasarana wajib berpartisipasi dalam program mutu/kerja yang meliputi manajemen resiko, MFK, PPI, Keselamatan pasien dan audit internal dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi..

- b. Para pimpinan wajib melakukan kolaborasi dalam pelaksanaan program mutu dan keselamatan pasien yang diselenggarakan di seluruh jejaring puskesmas.

Tabel 4.1
Sarana Penunjang di UPT Puskesmas Salomekko

No.	Jenis Sarana/Prasarana	Jumlah	Kondisi			
			Baik	Rusak Ringan	Rusak Sedang	Rusak berat
1	Genset	1 unit	√			
2	UPS	5 unit	√			
3	Ambulance	1 unit				√
4	APAR	5 unit	√			
5	Manometer/Flown	4 unit	√			
6	Tabung Oksigen	5 unit	√			
7	Puskesmas Pembantu	3 unit				√

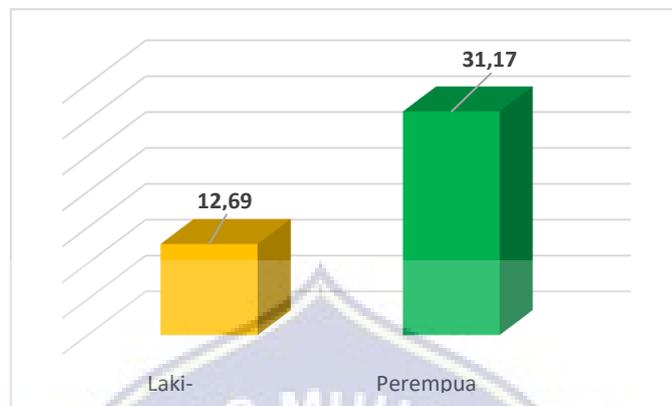
Sumber: Data Pj aset dan sarana prasaranan UPT Salomekko

6. Akses Pelayanan Kesehatan

a. Kunjungan Rawat Jalan

Kunjungan rawat jalan baik kasus baru ataupun kasus lama di Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone tahun 2023 adalah sebanyak 4.883 orang dengan proporsi pengunjung perempuan lebih banyak dari pada laki-laki. Berikut gambaran jumlah kunjungan rawat jalan menurut jenis kelamin di Puskesmas Salomekko tahun 2023.

Gambar 4.3
Jumlah Kunjungan Rawat Jalan Menurut Jenis Kelamin di Puskesmas Salomekko tahun 2023



Sumber : Data Kunjungan Ralan DGS UPT Puskesmas Salomekko Tahun 2023

b. Sepuluh Besar Penyakit Terbanyak Rawat Jalan

Morbiditas adalah angka kesakitan, baik insiden maupun prevalensi dari suatu penyakit. Morbiditas menggambarkan kejadian penyakit dalam suatu populasi pada kurun tertentu. Morbiditas juga berperan dalam penilaian terhadap derajat kesehatan masyarakat. Data penyakit diperoleh dari Puskesmas yang melakukan imogiri 1 tahun 2023 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Gambaran Umum Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone Aktivitas Selama 1 Tahun

No.	Nama Penyakit	Jumlah Penyakit
1	ISPA	1.118
2	Myalgia	590
3	Dyspepsia	403
4	Kehamilan mormal	360
5	Sakit kepala	353
6	Gangguan perkembangan erupsi gig	281
7	Hipertensi	193
8	Diabetes militus	150
9	Demam	100
10	Reumatik	81

Sumber: Data DGS UPT Puskesmas Salomekko Tahun 2023

c. Sumber Daya Kesehatan

Dalam menjalankan fungsi sebagai pemberi pelayanan kesehatan tingkat pertama, UPT Puskesmas Salomekko telah dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai dan didukung oleh tenaga dokter umum, dokter gigi, ahli kesehatan masyarakat, bidan, perawat, terapis gigi dan mulut, ahli gizi, apoteker/asisten apoteker serta tenaga ahli bidang kesehatan lainnya.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu unsur terpenting dalam organisasi suatu organisasi dapat berjalan dengan baik jika memiliki SDM yang kompeten. SDM kesehatan yang memiliki kompetensi, tertentu akan menunjang keberhasilan pelaksanaan kegiatan, program, dan pelayanan kesehatan. Jenis dan jumlah tenaga di UPT Puskesmas Salomekko tahun 2023 sebanyak 100 orang Adapun jenis dan jumlah SDM di UPT Puskesmas Salomekko tahun 2023 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Jumlah SDM di UPT Puskesmas Salomekko Tahun 2023

No.	Jenis Tenaga	Jumlah	Status Pegawai	
			PNS	NON PNS
1	Dokter Umum	1	1	-
2	Dokter Gigi	1	1	-
3	Apoteker	-	-	-
4	Perawat	31	3	28
5	Bidan	46	5	41
6	Sanitarian	2	2	-
7	Ahli Teknik Laboratorium Medis	1	-	1
8	Perawat Gigi	1	1	-
9	Perekam Medis	1	1	-
10	Fisioterapi	0	0	-
11	Tenaga Promkes	7	7	-
12	Tenaga Psikolog	-	-	-
13	Tenaga Administrasi	3	3	-
14	Asisten Apoteker	1	-	1

15	Tenaga Akuntan	1	-	1
16	Nutrisionis	3	2	-
17	Tenaga Keberhasilan	2	2	1
18	Driver	2	-	2
19	Juru Masak	1	-	1
20	Pekarya	-	-	-
21	Penjaga Kantor	-	-	-
22	Penjaga Kantor	-	-	-
Jumlah		100	23	77

Sumber: Data Sub Bagian Tata Usaha UPT Puskesmas Salomekko Tahun 2023.

Dari tabel di atas Puskesmas Salomekko memiliki 100 orang tenaga kesehatan yang tersebar dalam 18 klasifikasi jenis ketenagaan antara lain dokter, perawat, bidan, administrasi dll. Jumlah ini sudah mencukupi kebutuhan pelayanan di UPT Salomekko.

B. Hasil Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif yang berupa keterangan-keterangan dari Puskesmas melalui penyebaran kusioner secara langsung kepada pasien yang datang berobat ke Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone dan data diperoleh berupa angka yang dapat di hitung dari Total pasien yang datang berobat.

1. Analisis Deskriptif

a. Deskriptif Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone yang di tujukan kepada pasien sebanyak 50 responden akan diuraikan mengenai identitas responden dengan berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan terakhir.

1) Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang dihimpun dari 50 responden diperoleh bahwa terdapat adanya responden dengan usia 19

sampai 72 tahun. Informasi selengkapnya mengenai usia responden dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 4.4
Karakteristi Responden Berdasarkan Usia

NO	Rentang Usia	N	Presentase (%)
1.	<30	17	34.0
2.	30-39	9	18.0
3.	40-49	9	18.0
4.	50-59	8	16.0
5.	60-69	4	8.0
6.	>69	3	6.0
Total		50	100.0

Sumber. Olahan data primer 2024

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, dapat dilihat bahwa responden yang berusia <30 tahun paling banyak yaitu 17 responden dengan presentase 34,0%, sedangkan paling sedikit adalah responden yang berusia >69 tahun yaitu sebanyak 3 responden dengan presentase 6,0%, Data diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang datang berobat ke Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone yaitu <30 Tahun dengan uraian sebagai berikut responden yang berusia 30-39 tahun sebanyak 9 responden dengan presentase 18.0%, responden yang berusia 40-49 tahun sebanyak 9 responden dengan presentase 18,0%. Dan responden yang berusia 60-69 tahun sebanyak 4 responden dengan presentase 8,0%.

2) Responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan data yang dihimpun dari 50 responden diperoleh bahwa terdapat adanya responden dengan jenis kelamin yang selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.5

Tabel 4.5
Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	N	Presentase (%)
1.	Perempuan	34	68.0
2.	Laki-laki	16	32.0
Total		50	100.0

Sumber. Olahan data primer 2024

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat dilihat bahwa, responden berjenis kelamin perempuan yang paling banyak yaitu 34 responden dengan presentase 68,0%, sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 16 responden dengan presentase 32,0%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang datang berobat ke Puskesmas Slomekko Kabupaten Bone yang lebih dominan perempuan.

3) Responden berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan data yang dihimpun dari 50 responden diperoleh informasi bahwa terdapat adanya responden dengan pekerjaan yang selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.6

Tabel 4.6
Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	N	Presentase(%)
1.	IRT	25	50.0
2.	PETANI	10	19.2
3.	GURU	5	9.6
4.	PENGUSAHA	6	11.5
5.	MAHASISWA	4	7.7
TOTAL		50	100.0

Sumber. Olah data primer 2024

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat dilihat bahwa, responden bekerja sebagai IRT yang paling banyak yaitu 27 responden dengan presentase 51,0% responden yang paling sedikit yaitu mahasiswa yaitu 4 reponden dengan presentase

7,7%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang datang berobat ke Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone yang lebih dominan bekerja sebagai IRT

4) Responden berdasarkan pendidikan terakhir

Berdasarkan data yang dihimpun dari 50 responden diperoleh informasi bahwa terdapat adanya responden pendidikan terakhir yang selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.7

Tabel 4.7
Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan terakhir

No	Pendidikan terakhir	N	Presentase (%)
1.	SD	8	16.0
2.	SMP	15	30.0
3.	SMA	20	40.0
4.	S1	7	14.0
Total		50	100.0

Sumber. Olahan data primer 2024

Berdasarkan tabel 4.7 diatas bahwa responden yang paling banyak memiliki pendidikan terakhir SMA yaitu 20 responden dengan presentase 40,0% sedangkan pendidikan terakhir yang paling sedikit adalah S1 yaitu 7 responden dengan presentase 14,0%. Data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang datang berobat pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone berpendidikan terakhir SMA, dengan uraian sebagai berikut SD sebanyak 8 responden dengan presentase 16,0%, responden berpendidikan terakhir SMP sebanyak 15 responden dengan 30,0%.

b. Deskripsi Variabel

Variabel penelitian ini terdiri dari 2 variabel yang terdiri variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) dan variabel

dependen yaitu kepuasan pasien (Y). Survei ini menggunakan skala pengukuran dengan skala likert dengan bobot tertinggi setiap pernyataan adalah 5 dan bobot terendah adalah 1 dengan jumlah responden sebanyak 50 orang. Dimana setiap item pernyataan diukur berdasarkan kategori standar penelitian rata-rata pada tabel berikut ini

Deskripsi jawaban responden mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone yaitu suatu analisis yang menguraikan atau menggambarkan jawaban responden mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada Puskesmas Salomekko di tunjukkan pada tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan

Pertanyaan/ Pernyataan	Tanggapan Responden										Total Nilai	Rata- rata
	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
X1.1	3	15	5	20	16	48	18	36	8	8	127	2.54
X1.2	4	20	7	28	20	60	17	34	2	2	144	2.88
X1.3	5	25	4	16	16	48	19	38	6	6	133	2.66
X1.4	3	15	9	36	15	45	18	36	5	5	137	2.74
X1.5	3	15	10	40	15	45	18	36	4	4	140	2.80
X1.6	3	15	6	24	18	54	18	36	5	5	134	2.68
X1.7	3	15	3	12	15	45	24	48	5	5	125	2.50
X1.8	4	20	9	36	15	45	17	34	5	5	140	2.80
X1.9	5	20	4	16	18	54	17	34	6	6	135	2.70
X1.10	4	20	9	36	15	45	18	36	4	4	141	2.82
X1.11	2	10	11	44	16	48	15	30	6	6	138	2.76
X1.12	4	20	6	24	16	48	18	36	6	6	134	2.68
X1.13	4	20	5	20	16	48	18	36	7	7	131	2.62
X1.14	3	15	4	16	16	48	18	36	9	9	124	2.48
X.15	3	15	5	20	17	51	18	36	7	7	129	2.58
Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan (X)											2.012	2,68

(Sumber: hasil olah data spss 2024)

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, adapun rata-rata jawaban responden mengenai variabel kualitas pelayanan adalah 2,68 dari 15

pernyataan jawaban responden yang tertinggi yaitu $X_{1.2} = 2.88$ dan jawaban yang terendah $X_{1.14} = 2.48$

Tanggapan responden mengenai kepuasan pasien pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone di tunjukkan pada tabel 4.9 sebagai berikut:

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien

Pertanyaan/ Pernyataan	Tanggapan Responden										Total Nilai	Rata- rata
	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
y.1	2	10	18	72	8	18	22	44	-	-	150	3.00
y.2	8	40	3	12	16	48	18	36	5	5	141	2.82
y.3	3	15	15	60	12	36	19	38	1	1	150	3.00
y.4	4	20	8	32	16	48	20	40	2	2	142	2.84
y.5	4	20	12	48	14	42	15	30	5	5	145	2.90
y.6	4	20	17	68	8	24	19	38	2	2	152	3.04
y.7	2	10	13	52	17	51	13	26	5	5	144	2.88
y.8	4	20	11	44	11	33	20	40	4	4	141	2.82
y.9	3	15	14	56	14	42	15	30	4	4	147	2.94
y.10	5	25	14	56	11	33	18	36	2	2	152	3.04
y.11	2	10	19	76	6	18	23	46	-	-	150	3.00
Rata-rata Variabel Kepuasan Pasien (Y)											1614	2,93

(Sumber: hasil data spss 2024)

Berdasarkan tabel 4.9 tanggapan responden mengenai kepuasan pasien Puskesmas Kecamatan Salomekko Kabupaten Bone adalah 2,93 dari 11 pernyataan jawaban responden yang tertinggi yaitu: $Y_6 = 3.04$ $Y_{10} = 3.04$ dan jawaban yang terendah yaitu: $Y_2 = 2.82$, $Y_4 = 2.84$, $Y_8 = 2.82$.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah alat untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, (Gonzali. 2018:51). Sebuah instrument atau kuesioner dikatakan valid jika pernyataan mampu menggunakan

sesuatu yang akan diukur oleh kusioner tersebut. Untuk mengetahui penelitian valid atau tidak, digunakan teknik pengambilan keputusan.

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

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

No.	Variabel	Item Pernyataan/Pertanyaan	R hitung	R Standar	Keterangan	
1.	Kualitas Pelayanan	X1.1	0,920	0.2353	Valid	
		X1.2	0.519	0,2353	Valid	
		X1.3	0.780	0.2353	Valid	
		X1.4	0.509	0.2353	Valid	
		X1.5	0.350	0.2353	Valid	
		X1.6	0.873	0.2353	Valid	
		X1.7	0.374	0.2353	Valid	
		X1.8	0.730	0.2353	Valid	
		X1.9	0.815	0.2353	Valid	
		X1.10	0.433	0.2353	Valid	
		X1.11	0.720	0.2353	Valid	
		X1.12	0.634	0.2353	Valid	
		X1.13	0.909	0.2353	Valid	
		X1.14	0.793	0.2353	Valid	
		X1.15	0.952	0.2353	Valid	
2.	Kepuasan	Y1.1	0.848	0.2353	Valid	
		Y1.2	0.280	0.2353	Valid	
		Y1.3	0.561	0.2353	Valid	
		Y1.4	0.324	0.2353	Valid	
		Y1.5	0.479	0.2353	Valid	
			Y1.6	0.731	0.2353	Valid
			Y1.7	0.280	0.2353	Valid
			Y1.8	0.484	0.2353	Valid
			Y1.9	0.516	0.2353	Valid
			Y1.10	0.561	0.2353	Valid
			Y1.11	0.756	0.2353	Valid

Sumber: hasil olah data spss 2024

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam variabel penelitian ini mempunyai nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} untuk sampel sebanyak 50 dengan tingkat signifikansi 0,05 atau 5% maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,2353. Berdasarkan hasil uji validitas tersebut maka semua indikator

pengukuran dalam kusioner adalah valid, sehingga dapat digunakan sebagai intrumen penelitian.

b. Uji reliabilitas

Uji reabilitas pada dasarnya digunakan untuk mengukur sejauh mana hasil suatu penelitian dapat dipercaya. Untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut sudah reliabel (handal) maka dilakukan uji reabilitas pada kusioner. Batas terendah yang digunakan agar butir pernyataan pertanyaan dapat dinyatakan reliabel adalah 0,6. Berikut ini adalah hasil pengujian reliabel instrumen:

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

No.	Variabel	Koefisien Reabilitas	Nilai R Standar	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan (X)	0.921	0,6	Realiabel
2.	Kepuasan Pasien (Y)	0.735	0,6	Realiabel

(sumber: hasil oalh data spss 2024)

Berdasarkan hasil uji reabilitas pada tabel 4.11 nilai koefisien reabilitas kuesuoner kualitas pelayanan sebesar 0,921 dan kepuasan pasien sebesar 0,735. Berdasarkan nilai koefisien reabilitas tersebut dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner dalam penelitian ini reliabel atau konsisten, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan dependen, apakah positif atau negatif. Hasil dari regresi sederhana ditunjukkan pada tabel 4.12 berikut ini:

Tabel 4.12
Hasil Analisis regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardizer Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std.Error	Beta		
(Constant)	25.066	3.205		7.821	0.000
1.Kualitas pelayanan	0.179	0.077	0.319	2.332	0.024

(sumber: hasil olah data spss 24,2024)

a. Dependen Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien regresi sederhana diatas memperlihatkan nilai koefisien kenstanta adalah sebesar 25,066 koefisien variabel bebas (X) adalah sebesar 0,179.

Nilai koefisien variabel X sebesar 0,179 yang berarti bahwa jika variabel X naik sebesar satu satuan maka variabel Y Kepuasan Pasien naik sebesar 0,179.

Berdasarkan persamaan diatas diketahui nilai kostantanya sebesar 25.066 dan koefisien regresi X sebesar 0,179 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas, maka nilai kepuasan bertambah sebanyak 0,179. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Tabel 4.13
Uji Nilai Signifikan Anova

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	191,573	1	191,573	5,440	.024b
	Residual	1690,507	48	35,219		
	Total	1882,080	49			

(sumber: hasil olah data spss 24,2024)

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Tabel uji signifikan diatas digunakan untuk menentukan taraf signifikansi atau linieritas dari regresi. Dari tabel diatas di ketahui bahwa $t_{hitung} = 5,440$. Kriteria di tentukan berdasarkan uji nilai signifikansi (Sig) dengan ketentuan jika nilai $t_{hitung} < 0,05$. Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai $t_{hitung} = 0,24$. Dengan demikian model persamaan regresi memenuhi kriteria.

4. Uji Hipotesis

a. Uji T

Pengujian hipotesis menggunakan uji T yaitu untuk menguji secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji T pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.14 sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji T Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	25,066	3,205		7,821	0,000
	Totalx	0,179	0,077	0,319	2,332	0,024

(Sumber: hasil olah data spss 24, 2024)

1) Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel coefficients diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,24 lebih kecil dari nilai standar 0,05 dan nilai $t_{hitung} = 2,332$, sedangkan nilai $t_{tabel} = 1,676$. , dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone.

2) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang dilakukan apakah perubahan variabel bebas akan diikuti oleh variabel terikat pada proporsi yang sama. Untuk memastikan tipe hubungan antar variabel dapat dilihat pada tabel 4.15 sebagai berikut:

Tabel 4.15
Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Squared	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.319 ^a	0.102	0.083	5.935

(Sumber: hasil olah data spss 24,2024)

Dari tabel diatas diketahui nilai R pada tabel 4.15 adalah 0,319 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar 31,9%.

C. Pembahasan

Berdasar pengujian indikator dengan menggunakan uji validitas dan uji reabilitas terhadap jawaban responden, maka hasilnya menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone. Hal ini dibuktikan dengan uji t ditentukan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,332.>1,676). Secara statistik adalah signifikan.

Dari hasil penelitian yang didapatkan dan dikaitkan dengan penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai bahan referensi dan perbandingan maka hasil penelitian ini berjalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Miska, 2018 yang meneliti “ Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

pasien pengguna BPJS kesehatan pada rumah sakit pendidikan Unhas Makassar” berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan pada Rumah Sakit Pendidikan Unhas Makassar.

Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelayanan yang diterima pasien. Kepercayaan pasien akan semakin tinggi apabila pasien mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuasakan akan pelayanan yang diberikan tersebut, ini berarti, bila jasa atau layanan diterima sesuai dengan yang di harapkan maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas atau layanan dipersepsikan buruk.

Jadi kepuasan pasien dapat tercipta apabila kualitas pelayanan dapat diterapkan sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku. Sehingga kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti ketika kualitas pelayanan ditingkatkan maka akan berdampak pada kepuasan pasien.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone, maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Puskesmas Saomekko Kabupaten Bone perlu meningkatkan peralatan kesehatan.
2. Petugas Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone harus lebih meningkatkan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
3. Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone perlu menambah jumlah tempat duduk di ruang tunggu.
4. Petugas Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone harus lebih teratur dalam pemberian meal, obat, pengukuran suhu dsb.
5. Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone perlu meningkatkan kebersihan, kesegaran ruangan dan penerangan.

DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Anggraeni, R. 2019. *Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. 1st edn. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Antika, Bunga Windy dan Anik Lestari Andjarwati. 2016. *Pengaruh Kemudahan dan Emotional Factor terhadap Word of Mouth dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen OLX di Surabaya)*. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. 4 No. 3.
- Danang, Sunyoto. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dinata, A. (2018). *Pendampingan Penyusunan DRD Pembangunan Puskesmas Kecamatan Dempo Utara Kota Pagar Alam*. *Ngabdimas*, 1(1), 1–5. <https://doi.org/10.36050/ngabdimas.v1i1.89>
- George Terry. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta. Bina Aksara.
- Ghozali, I. (2018). *“Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS” Edisi Sembilan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Grosong, C. (2016). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chishester. Jhon Wiley and Sond, Ltd.
- Gurnier. (2018). *Kualitas Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ridos Medan*. *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Universitas Medan Area
- Hasibuan, H. M. (2019). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- hozali, I. (2018). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS" Edisi Sembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Junaidi. (2012). *Rematik dan Asam Urat*. Jakarta : PT. Bhuana Ilmu Populer Kelompok Gramedia.
- Kementerian Kesehatan RI. 2020. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019*. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI; 2020.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi. R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rambat Lupiyoadi. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-13. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2011). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Simamora, Henry (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Siska, R. 2019. *Hubungan Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Vip Di Rumah Sakit Dr. Reksodiwiryo Padang*.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Susan, E. (2019). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA* Eri Susan 1. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2, 952–962.
- Tjiptono, (2014), *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi II*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi



KUESIONER PENELITIAN

A. Mohon Penelitian

1. Daftar isian pernyataan (kuesioner) ini di maksudkan untuk memperoleh data primer sesuai dengan kebutuhan penelitian tentang **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone** dalam rangka penyelesaian Studi Sarjana (S1) Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Jawaban yang diperoleh dari responden hanya untuk kebutuhan penelitian saja, sehingga diharapkan kepada responden untuk mengisi setiap item daftar isian pernyataan sesuai dengan apa yang anda rasakan.
3. Jawaban responden agar di sampaikan kepada peneliti dan jawaban Anda tetap akan dirasakan.

B. Petunjuk Pengisian Kusioner

1. Pilihlah jawaban yang Ibu/Bapak anggap paling sesuai dengan pendapat anda.
2. Pada jawaban yang sudah tersedia, berilah tanda (✓) untuk salah satu jawaban yang anda pilih.
3. Bila anda keliru dalam memberi tanda centang (✓), coretlah tanda centang tersebut, kemudian berilah tanda centang (✓) pada jawaban yang sebenarnya Anda pilih.
4. Tidak ada jawaban anda yang salah sepanjang hal tersebut benar-benar sesuai dengan keadaan diri dan perasaan anda. Berikan tanda (✓) pada skala pengukuran yang tersedia

- a. Sangat Setuju (SS)
- b. Setuju (S)
- c. Netral (N)
- d. Tidak Setuju (TS)
- e. Sangat Tidak Setuju (STS)

C. Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Pendidikan Terakhir :
5. Pangkat/Golongan :

A. Pernyataan

Variabel Kualitas Pelayanan (X)						
No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Realibility (Kehandalan)						
1.	Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat.					
2.	Dokter bertindak dengan cepat.					
3.	Kehandalan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.					
Responsiveness (Daya Tanggap)						
4.	Petugas memberikan pelayanan yang cepat.					
5.	Petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu.					

6.	Dokter memberikan penjelasan jenis penyakit secara lengkap dan cara perawatan.					
Assurance (Asuransi)						
7.	Petugas berupaya tepat waktu dalam memberikan pelayanan.					
8.	Biaya pengobatan terjangkau.					
9.	Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone didukung dengan tenaga medis yang kompeten sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh.					
Empathy (Empati)						
10.	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien.					
11.	Petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah.					
12.	Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.					
Tangibles (Bukti Fisik)						
13.	Penampilan petugas yang baik dalam melayani pasien.					
14.	Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai.					
15.	Disetiap ruang puskesmas tertata rapi dan bersih.					

Variabel Kepuasan Pasien (Y)						
No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Kenyamanan						
1.	Keadaan ruang pemeriksaan nyaman, bersih dan tidak pengap.					
2.	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu sudah memadai.					

3.	Akses lokasi Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone mudah di jangkau oleh pasien.					
4.	Saya merasa nyaman terhadap tingkat kebersihan, kesegaran ruangan dan penerangan pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone.					
Hubungan Pasien dengan Petugas						
5.	Petugas selalu bersikap ramah dan sopan terhadap pasien					
6.	Petugas Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone memberikan informasi yang tepat waktu dan lengkap terkait prosedur medis atau pengobatan yang saya terima.					
7.	Petugas Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone Memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi oleh pasien.					
8.	Petugas Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone teratur dalam memberikan meal, obat, pengukuran suhu dsb.					
Kompetensi Teknis Petugas						
9.	Petugas Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone memberikan pelayanan yang baik dan tepat waktu.					
10.	Petugas Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone Percaya diri dan handal dalam menggunakan alat-alat teknologi kesehatan.					
11.	Petugas Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone memiliki keberanian dalam mengambil tindakan terhadap pasien.					

Data tabulasi

no. responden	Kualitas pelayanan (x)															
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	total
1	1	5	4	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	33
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	34
3	2	1	1	4	1	1	2	1	1	4	1	3	1	2	1	26
4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	2	5	4	5	3	5	63
5	4	4	2	1	4	4	2	4	4	3	4	3	4	5	4	52
6	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	54
7	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	46
8	3	3	3	1	2	3	3	3	3	4	3	5	3	1	3	43
9	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	5	2	3	2	38
10	1	4	1	3	3	1	2	1	1	3	1	4	1	1	1	28
11	3	3	3	3	1	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	40
12	1	4	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	22
13	3	4	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	41
14	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	45
15	1	3	1	3	3	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	25
16	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	40
17	2	3	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	35
18	4	3	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	58
19	3	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	51
20	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	33
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
22	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71
23	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	68
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
25	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	48
26	1	3	2	3	2	3	2	3	2	1	4	1	1	1	1	30
27	2	2	1	4	3	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	39
28	2	2	2	1	2	4	2	4	1	4	3	2	2	2	2	35
29	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	44
30	2	2	2	2	4	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2	36
31	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	33
32	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	45
33	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	35

34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	32
35	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	33
36	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
38	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	23
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
42	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	2	4	3	3	40
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
46	1	3	1	2	1	2	1	4	1	5	1	3	1	1	1	28
47	2	2	2	4	3	2	1	2	5	2	2	4	2	2	2	37
48	1	2	5	4	4	2	2	4	2	3	2	1	2	2	2	38
49	2	4	2	4	2	3	2	4	5	1	2	2	5	2	3	43
50	4	3	5	2	4	2	1	5	3	4	2	1	3	1	4	44

no. responden	Kepuasan pasien (y)											Total
	1y	2y	3y	4y	5y	6y	7y	8y	9y	10y	11y	
1	2	1	2	2	4	2	2	3	2	5	2	27
2	3	5	3	3	4	3	2	3	3	4	3	36
3	4	2	4	4	3	4	1	2	4	4	4	36
4	4	4	4	4	3	4	3	1	4	3	4	38
5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	32
6	4	3	4	4	1	4	1	1	4	2	4	32
7	4	2	4	2	3	4	3	3	4	1	4	34
8	4	2	3	4	1	4	2	3	4	3	4	34
9	2	3	2	2	3	2	4	1	2	2	2	25
10	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	24
11	2	5	2	4	1	2	2	2	2	2	2	26
12	2	5	2	5	2	2	4	2	2	2	2	30
13	4	5	4	5	3	4	5	2	3	4	4	43
14	3	2	3	2	3	3	5	3	3	3	3	33
15	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	24
16	4	1	2	1	4	3	4	5	3	4	2	33
17	5	5	5	2	5	5	2	5	2	5	4	45
18	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	3	49
19	2	4	2	2	2	2	1	2	3	2	2	24
20	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	34

21	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	5	40
22	4	2	2	4	4	4	4	3	5	4	5	41
23	2	1	3	5	5	2	3	2	5	2	2	32
24	4	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	35
25	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	26
26	2	1	4	2	3	2	2	2	2	3	2	25
27	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	41
28	3	3	4	2	4	3	4	3	3	2	3	34
29	4	2	2	3	1	4	3	4	4	2	4	33
30	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	38
31	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	23
32	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	23
33	4	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	37
34	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	26
35	4	2	4	2	4	4	2	4	2	5	4	37
36	4	3	4	2	4	4	2	4	3	5	4	39
37	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	23
38	2	3	2	2	2	5	3	2	2	3	2	28
39	2	2	2	1	2	2	3	2	4	2	2	24
40	4	2	4	2	4	3	1	4	3	1	4	32
41	4	3	4	3	4	1	3	4	4	2	4	36
42	2	2	2	2	5	4	3	2	3	4	2	31
43	2	3	2	3	2	1	2	5	3	3	2	28
44	2	1	4	3	3	4	2	4	2	3	4	32
45	3	5	4	3	3	5	3	4	3	2	4	39
46	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	29
47	2	5	3	2	1	2	4	2	5	4	2	32
48	3	3	5	2	3	2	4	2	1	3	2	30
49	3	2	3	2	4	2	4	2	3	4	2	31
50	2	5	4	2	3	2	3	2	1	4	2	30

NO	NAMA	USIA	Kode	Jk	Kode	PENDIDIKAN TERAKHIR	Kode	PEKERJAAN	Kode
1	Murniati	46	3	P	1	SMA	3	IRT	1
2	Juleha	70	6	P	1	SD	1	IRT	1
3	Asma	54	4	P	1	SMA	3	IRT	1
4	Anna	34	2	P	1	SMP	2	IRT	1
5	Indah	27	1	P	1	S1	4	GURU	3
6	Akbar	41	3	L	2	SMA	3	PETANI	2
7	Mustafa	39	2	L	2	SMP	2	PETANI	2

8	Masna	44	3	P	1	SMA	3	IRT	1
9	Amindahlan	65	4	L	2	SMA	3	PENGUSAHA	3
10	Salman	30	2	L	2	SMP	2	PETANI	2
11	Jumarni	38	2	P	1	S1	4	GURU	3
12	Anto	26	1	L	2	SMA	3	PETANI	2
13	Usman	22	1	L	2	SMA	3	MAHASISWA	2
14	Asfar	28	1	L	2	SMA	3	PENGUSAHA	1
15	Hesti	25	1	P	1	SMA	3	IRT	1
16	Andini	20	1	P	1	SMA	3	MAHASISWA	3
17	Ikka	20	1	P	1	SMA	3	MAHASISWA	3
18	Sennang	58	4	P	1	SD	1	IRT	1
19	Hanije	58	4	P	1	SD	1	IRT	1
20	Ramalang	60	5	P	1	SD	1	IRT	1
21	Hasnah	24	1	P	1	SMP	2	IRT	1
22	Hadira	46	3	p	1	SMP	2	IRT	1
23	Asi	43	3	L	2	SMP	2	PETANI	2
24	kaha	55	4	L	2	SD	1	PETANI	2
25	Ali	34	2	L	2	SMA	3	PETANI	2
26	Rohani	29	1	P	1	SMP	2	IRT	1
27	Juleha	31	2	P	1	SMA	3	IRT	1
28	A.Nia	40	3	P	1	S1	4	GURU	3
29	Marta	32	2	P	1	S1	4	GURU	3
30	A. Idah	50	4	P	1	S1	4	GURU	3
31	A.Yuyung	48	3	P	1	S1	4	PENGUSAHA	4
32	Feri	23	1	L	2	SMA	3	PENGUSAHA	4
33	Hasnawati	45	3	P	1	SMP	2	IRT	1
34	Nirwana	27	1	P	1	SD	1	IRT	1
35	A.Fitri	26	1	P	1	SMA	3	IRT	1
36	Reski	19	1	P	1	SMA	3	MAHASISWA	5
37	Widayanti	19	1	P	1	SMP	2	IRT	1
38	A.Juita	72	6	P	1	SMP	2	IRT	1
39	A.Suryani	53	5	P	1	S1	4	IRT	1
40	Ayu Ashari	27	1	P	1	SMP	2	IRT	1
41	Muhlis	28	1	L	2	SMA	3	PENGUSAHA	4
42	Takwa	33	2	L	2	SMP	2	PETANI	2
43	Hj.Ramli	70	6	L	2	SMA	3	PENGUSAHA	4
44	Rahma	42	3	P	1	SMA	3	IRT	1
45	Suhaeba	65	5	P	1	SD	1	IRT	1
46	Wati	36	2	P	1	SMP	2	IRT	1
47	Irwan	28	1	L	2	SMA	3	PETANI	2
48	Ambo	69	5	L	2	SD	1	PETANI	2

49	Sukaena	58	4	P	1	SMP	2	IRT	1
50	Jume	52	4	p	1	SMP	2	IRT	1

Lampiran 3
Uji Analisis Deskriptif
Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	perempuan	34	68.0	68.0	68.0
	laki-laki	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<30	17	34.0	34.0	34.0
	30-39	9	18.0	18.0	52.0
	40-49	9	18.0	18.0	70.0
	50-59	8	16.0	16.0	86.0
	60-69	4	8.0	8.0	94.0
	>69	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	8	16.0	16.0	16.0
	SMP	15	30.0	30.0	46.0
	SMA	20	40.0	40.0	86.0
	S1	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	IRT	25	50.0	50.0	50.0

	PETANI	10	20.0	20.0	70.0
	GURU	5	10.0	10.0	80.0
	PENGUSAHA	6	12.0	12.0	92.0
	MAHASISWA	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Lampiran 4
Analisis Deskriptif Variabel
Statistica

		x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7
N	Valid	50	50	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Statistica

N		x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15
	Valid	50	50	50	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0

X.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	16.0	16.0	16.0
	TS	18	36.0	36.0	52.0
	N	16	32.0	32.0	84.0
	S	5	10.0	10.0	94.0
	SS	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	4.0	4.0	4.0
	TS	17	34.0	34.0	38.0
	N	20	40.0	40.0	78.0
	S	7	14.0	14.0	92.0
	SS	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	STS	6	12.0	12.0	12.0
	TS	19	38.0	38.0	50.0
	N	16	32.0	32.0	82.0
	S	4	8.0	8.0	90.0
	SS	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	10.0	10.0	10.0
	TS	18	36.0	36.0	46.0
	N	15	30.0	30.0	76.0
	S	9	18.0	18.0	94.0
	SS	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	8.0	8.0	8.0
	TS	18	36.0	36.0	44.0
	N	15	30.0	30.0	74.0
	S	10	20.0	20.0	94.0
	SS	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	10.0	10.0	10.0
	TS	18	36.0	36.0	46.0
	N	18	36.0	36.0	82.0
	S	6	12.0	12.0	94.0
	SS	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	10.0	10.0	10.0
	TS	24	48.0	48.0	58.0
	N	15	30.0	30.0	88.0
	S	3	6.0	6.0	94.0

	SS	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	10.0	10.0	10.0
	TS	17	34.0	34.0	44.0
	N	15	30.0	30.0	74.0
	S	9	18.0	18.0	92.0
	SS	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	12.0	12.0	12.0
	TS	17	34.0	34.0	46.0
	N	18	36.0	36.0	82.0
	S	4	8.0	8.0	90.0
	SS	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	8.0	8.0	8.0
	TS	18	36.0	36.0	44.0
	N	15	30.0	30.0	74.0
	S	9	18.0	18.0	92.0
	SS	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	12.0	12.0	12.0
	TS	15	30.0	30.0	42.0
	N	16	32.0	32.0	74.0
	S	11	22.0	22.0	96.0

	SS	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	12.0	12.0	12.0
	TS	18	36.0	36.0	48.0
	N	16	32.0	32.0	80.0
	S	6	12.0	12.0	92.0
	SS	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	7	14.0	14.0	14.0
	TS	18	36.0	36.0	50.0
	N	16	32.0	32.0	82.0
	S	5	10.0	10.0	92.0
	SS	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	9	18.0	18.0	18.0
	TS	18	36.0	36.0	54.0
	N	16	32.0	32.0	86.0
	S	4	8.0	8.0	94.0
	SS	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X.15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	7	14.0	14.0	14.0
	TS	18	36.0	36.0	50.0
	N	17	34.0	34.0	84.0
	S	5	10.0	10.0	94.0

	SS	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Statistica

		y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7
N	Valid	50	50	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Statistica

		y8	y9	y10	y11
N	50	50	50	50	
	0	0	0	0	

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	22	44.0	44.0	44.0
	N	8	16.0	16.0	60.0
	S	18	36.0	36.0	96.0
	SS	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	10.0	10.0	10.0
	TS	18	36.0	36.0	46.0
	N	16	32.0	32.0	78.0
	S	3	6.0	6.0	84.0
	SS	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.0	2.0	2.0

	TS	19	38.0	38.0	40.0
	N	12	24.0	24.0	64.0
	S	15	30.0	30.0	94.0
	SS	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	4.0	4.0	4.0
	TS	20	40.0	40.0	44.0
	N	16	32.0	32.0	76.0
	S	8	16.0	16.0	92.0
	SS	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	10.0	10.0	10.0
	TS	15	30.0	30.0	40.0
	N	14	28.0	28.0	68.0
	S	12	24.0	24.0	92.0
	SS	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	4.0	4.0	4.0
	TS	19	38.0	38.0	42.0
	N	8	16.0	16.0	58.0
	S	17	34.0	34.0	92.0
	SS	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	STS	5	10.0	10.0	10.0
	TS	13	26.0	26.0	36.0
	N	17	34.0	34.0	70.0
	S	13	26.0	26.0	96.0
	SS	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	8.0	8.0	8.0
	TS	20	40.0	40.0	48.0
	N	11	22.0	22.0	70.0
	S	11	22.0	22.0	92.0
	SS	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	8.0	8.0	8.0
	TS	15	30.0	30.0	38.0
	N	14	28.0	28.0	66.0
	S	14	28.0	28.0	94.0
	SS	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	4.0	4.0	4.0
	TS	18	36.0	36.0	40.0
	N	11	22.0	22.0	62.0
	S	14	28.0	28.0	90.0
	SS	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x6	Pearson Correlation	.796 ^{**}	.409 ^{**}	.601 ^{**}	.392 ^{**}	0.168	1	.288 [*]	.793 ^{**}	.689 ^{**}	0.261	.777 ^{**}	.509 ^{**}	.796 ^{**}	.703 ^{**}	.824 ^{**}	.873 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.003	0.000	0.005	0.244		0.043	0.000	0.000	0.067	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x7	Pearson Correlation	.303 [*]	.299 [*]	0.141	0.167	0.000	.288 [*]	1	0.057	0.179	0.203	0.217	0.248	0.256	.332 [*]	0.269	.374 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.033	0.035	0.330	0.246	1.000	0.043		0.695	0.213	0.157	0.130	0.082	0.073	0.019	0.059	0.007
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x8	Pearson Correlation	.643 ^{**}	.334 [*]	.653 ^{**}	.301 [*]	0.158	.793 ^{**}	0.057	1	.598 ^{**}	.327	.515 ^{**}	.283 [*]	.671 ^{**}	.443 ^{**}	.716 ^{**}	.730 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.018	0.000	0.034	0.273	0.000	0.695		0.000	0.020	0.000	0.047	0.000	0.001	0.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x9	Pearson Correlation	.755 ^{**}	.359 ^{**}	.639 ^{**}	.484 ^{**}	0.245	.689 ^{**}	0.179	.598 ^{**}	1	0.124	.526 ^{**}	.506 ^{**}	.836 ^{**}	.619 ^{**}	.816 ^{**}	.815 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.010	0.000	0.000	0.086	0.000	0.213	0.000		0.391	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x10	Pearson Correlation	.349 [*]	0.248	.320 [*]	0.082	0.129	0.261	0.203	.327 [*]	0.124	1	0.050	.518 ^{**}	0.198	.339 [*]	.309 [*]	.433 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.013	0.082	0.024	0.569	0.371	0.067	0.157	0.027	0.391		0.728	0.000	0.169	0.016	0.029	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x11	Pearson Correlation	.690 ^{**}	0.226	.515 ^{**}	.377 ^{**}	0.231	.777 ^{**}	0.217	.515 ^{**}	.526 ^{**}	0.050	1	.336 [*]	.670 ^{**}	.605 ^{**}	.695 ^{**}	.720 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.114	0.000	0.007	0.107	0.000	0.130	0.000	0.000	0.728		0.017	0.000	0.000	0.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x12	Pearson Correlation	.584 ^{**}	.305 [*]	.326 [*]	.294 [*]	0.067	.509 ^{**}	0.248	.283 [*]	.506 ^{**}	.518 ^{**}	.336 [*]	1	.504 ^{**}	.515 ^{**}	.536 ^{**}	.634 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.031	0.021	0.038	0.642	0.000	0.082	0.047	0.000	0.000	0.017		0.000	0.000	0.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	.883 ^{**}	.484 ^{**}	.720 ^{**}	.400 ^{**}	0.250	.796 ^{**}	0.256	.671 ^{**}	.836 ^{**}	0.198	.670 ^{**}	.504 ^{**}	1	.742 ^{**}	.949 ^{**}	.909 ^{**}

	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.004	0.080	0.000	0.073	0.000	0.000	0.169	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
x14	Pearson Correlation	.780**	.346*	.496**	.325*	0.177	.703**	.332*	.443**	.619**	.339*	.605**	.515**	.742**	1	.761**	.793**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.014	0.000	0.021	0.218	0.000	0.019	0.001	0.000	0.016	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x15	Pearson Correlation	.965**	.464**	.814**	.374**	.311*	.824**	0.269	.716**	.816**	.309*	.695**	.536**	.949**	.761**	1	.952**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001	0.000	0.007	0.028	0.000	0.059	0.000	0.000	0.029	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
totalx	Pearson Correlation	.920**	.519**	.780**	.509**	.350*	.873**	.374**	.730**	.815**	.433**	.720**	.634**	.909**	.793**	.952**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.013	0.000	0.007	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0,05 level (2- tailed)

(Kepuasan Masyarakat Y)

Correlations

y1	Pearson Correlation	1	0.068	.490**	0.182	.310	.671	0.119	.479	.498	.373	.796	.848
	Sig. (2-tailed)		0.637	0.000	0.205	0.028	0.000	0.412	0.000	0.000	0.008	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
y2	Pearson Correlation	0.068	1	0.234	0.275	-0.118	-0.082	0.112	-0.100	-0.103	0.067	0.017	.280*
	Sig. (2-tailed)	0.637		0.101	0.053	0.413	0.572	0.438	0.490	0.478	0.646	0.908	0.049
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
y3	Pearson Correlation	.490**	0.234	1	0.119	.411**	.347*	-0.136	0.126	0.056	0.219	.420**	.561**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.101		0.410	0.003	0.014	0.348	0.382	0.698	0.126	0.002	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
y4	Pearson Correlation	0.182	0.275	0.119	1	-0.067	0.151	0.001	-0.169	0.252	-0.067	0.258	.324*

	Sig. (2-tailed)	0.205	0.053	0.410		0.641	0.295	0.996	0.240	0.078	0.645	0.070	0.022
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
y5	Pearson Correlation	.310*	-.118	.411**	-.067	.1	0.199	0.111	0.276	0.062	.412**	0.161	.479**
	Sig. (2-tailed)	0.028	0.413	0.003	0.641		0.165	0.443	0.052	0.668	0.003	0.264	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
y6	Pearson Correlation	.671**	0.082	.347*	0.151	0.199	.1	0.057	.319	.345	.399**	.694**	.731**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.572	0.014	0.295	0.165		0.692	0.024	0.014	0.004	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
y7	Pearson Correlation	0.119	0.112	-.136	0.001	0.111	0.057	.1	0.034	0.157	0.128	0.039	.280
	Sig. (2-tailed)	0.412	0.438	0.348	0.996	0.443	0.692		0.817	0.276	0.375	0.789	0.049
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
y8	Pearson Correlation	.479**	-.100	0.126	-.169	0.276	.319	0.034	.1	0.160	.319	.343	.484**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.490	0.382	0.240	0.052	0.024	0.817		0.266	0.024	0.015	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
y9	Pearson Correlation	.498**	-.103	0.056	0.252	0.062	.345	0.157	0.160	.1	0.122	.507**	.516**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.478	0.698	0.078	0.668	0.014	0.276	0.266		0.399	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
y10	Pearson Correlation	.373**	0.067	0.219	-.067	.412	.399	0.128	.319	0.122	.1	0.238	.561**
	Sig. (2-tailed)	0.008	0.646	0.126	0.645	0.003	0.004	0.375	0.024	0.399		0.097	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
y11	Pearson Correlation	.796**	0.017	.420**	0.258	0.161	.694**	0.039	.343	.507**	0.238	.1	.756**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.908	0.002	0.070	0.264	0.000	0.789	0.015	0.000	0.097		0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	.848**	.280	.561**	.324	.479**	.731**	.280	.484**	.516**	.561**	.756**	.1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.049	0.000	0.022	0.000	0.000	0.049	0.000	0.000	0.000	0.000	

N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

** .Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).

* .Correlation is significant at the 0,05 level (2- tailed)

Lampiran 6 Uji Reabilitas

Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.921	15

Kepuasan Pasien (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.735	11

Lampiran 7
Uji Regresi Linear Sederhana

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.319 ^a	0.102	0.083	5.935

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.066	3.205		7.821	0.000
	totalx	0.179	0.077	0.319	2.332	0.024

Lampiran 8
Dokumentasi





**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor	: 31837/S.01/PTSP/2023	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Bone
Perihal	: <u>izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3035/05/C.4-VIII/XII/1445/2023 tanggal 30 November 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: MILANDA HAFID
Nomor Pokok	: 105721115720
Program Studi	: Manajemen
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sit Alauddin No. 259, Makassar

PRGVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS SALOMEKKO KABUPATEN BONE "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **21 Desember 2023 s/d 21 Februari 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 18 Desember 2023

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*



PEMERINTAH KABUPATEN BONE
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Petta Ponggawae No. 4, Watampone, Bone, Sulawesi Selatan,
 Telepon (0481) 25056, Faximile (0481) 25056,
 Laman <https://dpmpstsp.bone.go.id/>, pos-el dpmpstspbone@gmail.com

IZIN PENELITIAN

Nomor: 070/12.2/II/DPMPSTSP/2024

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.

Dengan ini memberikan Izin Penelitian Kepada :

N a m a : MILANDA HAFID
 NIP/Nim/Nomor Pokok : 105721115720
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat : Kel. Pancaitana Kec. Salomekko
 Pekerjaan : Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Makassar

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka Penulisan Skripsi dengan Judul :
 "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS
 SALOMEKKO KABUPATEN BONE"

Lamanya Penelitian ; 03 Januari 2024 s/d 21 Februari 2024

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Kepala UPT Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone
2. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar Foto Copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Watampone, 03 Januari 2024

KEPALA DINAS,



Drs. ANDI AMRAN, M. Si
 Pembina Utama Muda, IV/c
 NIP. 19681122 198908 1 001

Rp.0,-

Tembusan Kepada Yth.:

1. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bone di Watampone.
2. Arsip.



**PEMERINTAH KABUPATEN BONE
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS SALOMEKKO**

Jl. Poros Bone - Srijai KM 60 Kel. Pancaitana Kec. Salomekko Kab. Bone Kode Pos 92775
Email : pksalomekko2017@gmail.com HP : 082345622330

Nomor : 016 /PKM-SL/1/2024
Perihal : Izin Penelitian

Pancaitana, 4 Januari 2024
Kepada Yth,
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Sulawesi Selatan
Di _
Tempat

Sehubungan dengan proposal yang berjudul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS SALOMEKKO KABUPATEN BONE**" perihal izin penelitian maka dengan ini disampaikan kepada Bapak bahwa :

Nama : Milanda Hafid
NIM : 105721115720
Program Studi : Manajemen
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Kel.Pancaitana Kec.Salomekko Kab.Bone

Dengan ini memberikan izin Penelitian kepada saudara tersebut diatas untuk melaksanakan penelitian di UPT Puskesmas Salomekko Kecamatan Salomekko Kabupaten Bone.

Demikian disampaikan atas perhatian diucapkan terima kasih.

Kepala UPT Puskesmas Salomekko,

Muhammad Natsir, SKM
Nip. 196704271988031004



**PEMERINTAH KABUPATEN BONE
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS SALOMEKKO**

Jl. Poros Bone – Srijai KM 60 Kel. Pancaitana Kec. Salomekko Kab. Bone Kode Pos 92775
Email : pkmsalomekko2017@gmail.com HP : 082345622330

SURAT KETERANGAN

Nomor: 63 / PKM-SL /1/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala UPT Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone menerangkan Bahwa :

Nama : Milanda Hafid
NIM : 105721115720
Program Studi : Manajemen
Pekerjaan : Mahasiswa

Telah melaksanakan penelitian di Kecamatan Salomekko Kabupaten Bone dengan judul :

**“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA PUSKESMAS SALOMEKKO KABUPATEN BONE “**

Demikian surat keterangan inikami buat dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Salomekko, 29 Januari 2024
Kepala UPT Puskesmas Salomekko

Muhammad Natsir, SKM
Nip. 19670427 198803 1 004









MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972,881593, Fax. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Milanda Hafid

Nim : 105721115720

Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	3%	10%
2	Bab 2	17%	25%
3	Bab 3	9%	10%
4	Bab 4	10%	10%
5	Bab 5	0%	5%

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 15 Mei 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Nuzuliah, S.Hum., M.I.P.
NBM 964 591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593, fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id

AB I Milanda Hafid 105721115720

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX



3%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

dinkes.wonogirikab.go.id
Internet Source

3%

Exclude quotes

On

Exclude matches

2%

Exclude bibliography

On



BAB II Milanda Hafid 105721115720

ORIGINALITY REPORT

17% LULUS 20%
 SIMILARITY INDEX INTERNET SOURCES PUBLICATIONS STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ppjp.ulm.ac.id Internet Source	4%
2	media.neliti.com Internet Source	3%
3	journal.unhas.ac.id Internet Source	3%
4	123dok.com Internet Source	3%
5	jurnal.darmajaya.ac.id Internet Source	2%
6	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	2%

Exclude quotes On Exclude matches < 2%
 Exclude bibliography On

BAB III Milanda Hafid 105721115720

ORIGINALITY REPORT

9% 3%

4%

8%

SIMILARITY INDEX INTERNET SOURCES PUBLICATIONS STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

- 1 Submitted to iGroup Student Paper 3%
- 2 Submitted to Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Student Paper 3%
- 3 media.neliti.com Internet Source 2%
- 4 repository.radenintan.ac.id Internet Source 2%

Exclude quotes Exclude matches
Exclude bibliography Exclude matches

BAB IV Milanda Hafid 105721115720

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

- 1 pusk-imogiri1.bantulkab.go.id 4%
Internet Source
- 2 sintama.stibsa.ac.id 4%
Internet Source
- 3 Submitted to IAIN Pontianak 2%
Student Paper

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%

BAB V Milanda Hafid 105721115720

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches



BIOGRAFI PENULIS



Milanda Hafid panggilan Milanda nama panggilan dirumah atau dikeluarga penulis yaitu Mila, lahir di Pancaitana pada tanggal 28 Agustus 2002 dari pasangan suami istri Bapak Abd. Hafid dan Ibu St. Hasnah. peneliti adalah anak ketiga dari empat bersaudara. peneliti bertempat tinggal di Bone Kecamatan Salomekko Kabupaten Bone.

Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu TK Mamminasae lulus pada tahun 2008, SD INPRES 6/75 Pancaitana lulus pada tahun 2014, SMP Negeri 1 Salomekko lulus pada tahun 2017, SMA Negeri 21 Bone dan lulus pada tahun 2020, penulis melanjutkan studinya di Universitas Muhammadiyah Makassar dan terdaftar sebagai Mahasiswa di Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB), Universitas Muhammadiyah Makassar, selanjutnya penulis telah menyelesaikan sebuah tugas akhir sebagai seorang mahasiswa dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone”**.