

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
DI PUSKESMAS KOTA MALILI, KABUPATEN LUWU TIMUR**



Oleh:

**TIARAH H.**

**Nomor Induk Mahasiswa : 105611102620**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas  
Kota Malili, Kabupaten Luwu Timur**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Dan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Administrasi Negara ( S.Ap )



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Pengaruh Pelayanan Kesehatan Terhadap  
Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kota Malili,  
Kabupaten Luwu Timur

Nama Mahasiswa : Tiarah H.

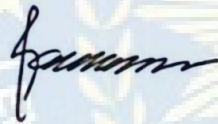
Nomor Induk Mahasiswa : 10561102620

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

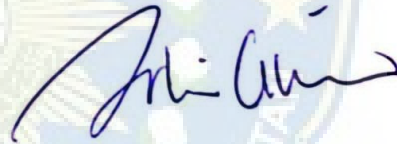
Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. H. Lukman Hakim, M. Si

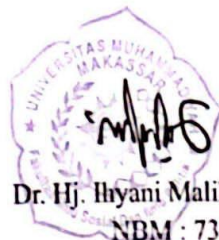


Arni, S.Kom., M.I.Kom

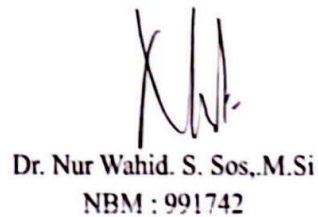
Mengetahui :

Dekan  
Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara



Dr. Hj. Hiyani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM : 730727



Dr. Nur Wahid, S. Sos., M.Si  
NBM : 991742

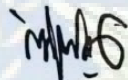
## HALAMAN PENERIMAAN TIM

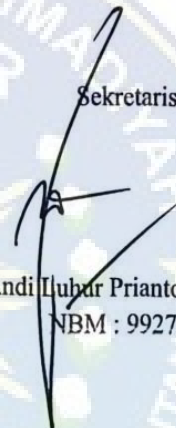
Telah diterima oleh tim penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar nomor: 0278/FSP/A.4-II/VII/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam program studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari rabu, 03 juli 2024.

Mengetahui :

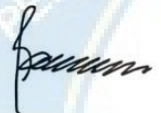



Dekan

Sekretaris

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM : 730727

  
Dr. Andi Lubar Prianto, S.IP., M.Si  
NBM : 992797

Tim Penguji :

1. Dr. H. Lukman Hakim, M. Si (  )
2. Abd. Kadir Adys, SH., MM (  )
3. Dr. Nur Wahid., S.Sos., M.Si (  )
4. Ahmad Syarif, S.Sos., M.I.Kom (  )

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Tiarah H.

Nomor Induk Mahasiswa : 105611102620

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 13 agustus 2023

Yang menyatakan,



**Tiarah H.**

## ABSTRAK

**Tiarah H, 2024, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kota Malili Kabupaten Luwu Timur ( Dibimbing Oleh H. Lukman Hakim, dan Arni ).**

Kualitas Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen itu sendiri. Kepuasan pasien diartikan sebagai respon dari konsumen terhadap ketidakpuasan antara Tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur. Adapun metode dalam penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner atau angket kepuasan. Penarikan sampelnya menggunakan Teknik *accidental* untuk variabel X dan variabel Y sebanyak 90 sampel. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel X atau variabel kualitas pelayanan berpengaruh sangat kuat terhadap variabel Y atau variabel kepuasan pasien. Hal ini ditandai dengan Tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak karena nilai sig. lebih kecil dari 0,05. Dan variabel kepuasan pasien berpengaruh sebesar 0,7 atau 77% terhadap variabel kepuasan pasien.

**Kata Kunci :** pengaruh, kualitas pelayanan, kepuasan pasien

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya, shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat Rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kota Malili Kabupaten Luwu Timur”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih berbagai pihak diantaranya :

1. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Beserta Jajarannya.
2. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Beserta Jajarannya.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.A.P selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
4. Bapak Dr. H. Lukman Hakim, M.Si Dan Ibu Arni, S.Kom., M.I.Kom selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah senantiasa

meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan memberikan arahan serta motivasi atas penyelesaian skripsi ini.

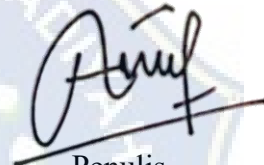
5. Terkhusus Kepada Kedua Orang Tua saya Ayahanda Tercinta Hasan dan Ibunda Tercinta Dina. Terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada penulis untuk melanjutkan Pendidikan kuliah, dan selalu memberikan do'a, dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga menjadi penyemangat yang luar biasa bagi penulis.
6. Kepada saudara kandung saya Adek tercinta Sapna yang senantiasa menemani penulis dalam proses penelitian skripsi ini.
7. Kepada seluruh responden yang telah banyak membantu dan memberi kemudahan bagi penulis dalam melakukan penyusunan skripsi ini.
8. Kepada saudara-saudara seperjuangan di kelas IAN A yang telah menjadi *support system* bagi peneliti.
9. Kepada sahabat seperjuangan Supiani, Irna, Novita, Dan Feni telah kebersamai, terimakasih sudah menemani dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi. Terimakasih sudah saling menyemangati dan saling mendukung hingga saat ini.
10. 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 dalam proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.



11. Serta terima kasih kepada pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang membangun penulis harapkan, dan semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 03 April 2024



Penulis



## DAFTAR ISI

SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
ABSTRAK .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	v
HALAMAN PERNYATAAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Teori Dan Konsep .....	10
C. Kerangka Pikir .....	19
D. Hipotesis.....	21
E. Fokus Penelitian.....	22
F. Deskripsi Fokus Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Waktu Dan Lokasi.....	25
B. Jenis Dan Tipe Penelitian .....	25
C. Populasi Dan Sampel .....	26
D. Teknik Pengumpulan Data .....	28
E. Teknik Analisis Data .....	29
F. Teknik Pengabsahan Data.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34

A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	34
B.	Hasil Penelitian .....	38
C.	Pembahasan.....	75
BAB V PENUTUP.....		81
A.	KESIMPULAN.....	81
B.	SARAN .....	82
DAFTAR PUSTAKA.....		83



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3. 1. kriteria jawaban responden</b> .....	30
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	38
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	39
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Instrument Kualitas Pelayanan ( X ) .....	41
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Instrument Kepuasan Pasien ( Y ).....	42
Tabel 4. 5 Hasil Uji Realibilitas Instrument Kualitas Pelayanan ( X ) .....	44
Tabel 4. 6 Hasil Uji Realibilitas Instrument Penelitian Variabel Kepuasan Pasien ( Y ) .....	45
Tabel 4. 7 Indikator Bukti Fisik .....	46
Tabel 4. 8 Indikator Empati.....	48
Tabel 4. 9 Indikator Kehandalan .....	49
Tabel 4. 10 Indikator Ketanggapan .....	51
Tabel 4. 11 Indikator Jaminan .....	53
Tabel 4. 12 .....	55
Tabel 4. 13 Indikator Akses Layanan Kesehatan .....	59
Tabel 4. 14 Indikator Mutu Layanan Kesehatan .....	61
Tabel 4. 15 Indikator Proses Pelayanan Kesehatan.....	63
Tabel 4. 16 Indikator Sistem Layanan Kesehatan .....	65
Tabel 4. 17 .....	67
Tabel 4. 18 Deskriptive Statistic Kualitas Pelayanan.....	70
Tabel 4. 19 Deskriptive Statistic kepuasan pasien .....	71
Tabel 4. 20 Uji Normalitas Data .....	72
Tabel 4. 21 .....	73
Tabel 4. 22 .....	74
Tabel 4. 23 .....	74

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional, yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 pasal 34 ayat 3 bahwa kesehatan merupakan hak asasi dan hak dasar manusia yang harus dipenuhi dan dilindungi oleh pemerintah. Melalui Undang-Undang kesehatan, pemerintah Indonesia berupaya untuk meningkatkan mutu gizi Masyarakat (Ulfah & Nugroho, 2020).

Salah satu upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat yaitu dengan dibangunnya instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Ramadhan et al., 2021).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2009 Pasal 5 tentang Kesehatan bahwa Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.

Kualitas pelayanan merupakan wujud, bentuk, dan kenyataan yang diberikan dari suatu konsep yang diinginkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai perwujudan atau pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi diantaranya : a). bukti fisik, adalah fasilitas fisik yang ditawarkan kepada pelanggan yang meliputi fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, b). empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, c). kehandalan, yaitu konsistensi dari penampilan dan kehandalan pelayanan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera. d). ketanggapan, yaitu kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan tanggap, dan e). jaminan, yaitu kemampuan dan keterampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan dan keamanan.

Bagi penyedia jasa kesehatan bukanlah hal yang mudah untuk dapat memberikan pelayanan serta kualitas pelayanan yang baik karena pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kesehatan secara langsung dirasakan oleh pasien sehingga bila terdapat sedikit kelalaian dalam menangani pasiennya dapat berdampak buruk bagi pasien dan bagi penyedia jasa kesehatan itu sendiri. Oleh karena itu, tingkat kepuasan penerima layanan dapat diukur dari keberhasilan penyedia pelayanan kesehatan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Saat ini banyak tempat-tempat yang mulai menyediakan layanan kesehatan. Semakin banyak penyedia layanan kesehatan berarti semakin banyak pula pesaing yang muncul. Menghadapi persaingan di bidang layanan kesehatan ini, penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu memberikan layanan yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya supaya kepercayaan pasien selalu diberikan kepada penyedia pelayanan kesehatan sehingga dapat berdampak pada kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan harus bisa memberikan informasi dan kebutuhan pasien supaya keinginan pasien dapat terpenuhi dan meningkatkan kepuasan pasien tersebut (Dewi, 2017).

Kepuasan pasien diartikan sebagai respon dari pelanggan terhadap ketidakpuasan antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan pasien setelah pemakaian. Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan akan menimbulkan loyalitas pasien/pelanggan. Pelanggan yang puas sangat erat kaitannya dengan (*word of mouth*) dari mulut ke mulut. Maka pelayanan memuaskan juga akan menambah pelanggan baru. Kepuasan pasien memiliki 4 dimensi diantaranya : a). akses layanan Kesehatan, kepuasan terhadap akses layanan Kesehatan yaitu kemudahan memperoleh layanan Kesehatan baik dalam keadaan biasa maupun dalam keadaan gawat darurat, b). mutu layanan Kesehatan, hal ini akan dinyatakan oleh sikap terhadap kompetensi Teknik dokter atau profesi layanan Kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien, c). proses

layanan Kesehatan, yaitu sejauh mana ketersediaan layanan puskesmas menurut pasien, kepedulian terhadap pasien, dan d). sistem layanan Kesehatan, yaitu dapat ditentukan oleh sikap mau menolong atau kepedulian personal, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul.

Menurut berita yang di tulis oleh Ivan Ismar pada tahun 2017 dan di kutip penulis pada tanggal 20 Februari 2024, tentang buruknya pelayanan puskesmas, telah dijelaskan bahwa tak satupun dokter yang jaga di puskesmas desa puncak indah, kecamatan malili pada saat itu. sementara ada pasien kanker payudara yang sudah pendarahan dan harus segera ditangani. Terpaksa pasien menunggu lama untuk dirujuk ke RSUD I lagaligo wotu, pasien hanya dilayani oleh perawat yang kebetulan piket, perawat pun hanya konsultasi lewat telepon dengan dokter, pasien tersebut menunggu berkas rujukannya untuk ditanda tangani dokter yang tidak berada di puskesmas. Adapun seorang pasien dengan gejala kencing batu juga mengalami pelayanan tidak maksimal di puskesmas Malili, resep obat yang diberikan kepada pasien tersebut hanya lewat telepon dan hanya diberi obat asam afenamat. Akibat mendapat pelayanan seperti itu akhirnya pasien di bawa ke dokter praktek (Ismar, 2017).

Setiap pasien menginginkan pelayanan kesehatan yang baik karena pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan setiap orang. Semua orang menginginkan untuk dihargai, dilayani, dan ingin memperoleh kedudukan yang sama di masyarakat. Banyak bukti yang menggambarkan



penyedia layanan jasa kesehatan yang kurang baik. Banyak penyedia jasa yang membeda-bedakan pasien karena status sosialnya. Perawatan yang baik hanya diperuntukkan bagi pasien yang mempunyai banyak uang, sedangkan pasien yang kurang mampu belum mendapatkan perawatan yang baik (Dewi, 2017).

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit atau puskesmas adalah rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien (Fidela Firwan Firdaus, 2016).

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk meneliti mengenai **“pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kota Malili, Kabupaten Luwu Timur”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kota Malili Kabupaten Luwu Timur ?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kota Malili Kabupaten Luwu Timur ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kota Malili, Kabupaten Luwu Timur.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara praktis maupun teoritis:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat untuk menambah referensi dan untuk memperdalam penggunaan teori-teori dalam memperkaya ilmu sosial khususnya kesejahteraan sosial dan kaitannya dengan jaminan sosial di bidang Kesehatan kepada mahasiswa lain dalam menunjang penelitian berikutnya.

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat bagi para pembaca umumnya, dan bagi penulis khususnya dapat memperluas dan menambah wawasan serta pengetahuan dalam disiplin ilmu sosial. Di harapkan penelitian ini bisa memberikan masukan dalam meningkatkan pelayanan Kesehatan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pembanding dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. (Fidela Firwan Firdaus, 2016), dengan judul penelitian “Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Di RSUD Panembahan Senopati Bantul”. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa kepuasan pasien peserta BPJS mencakup dari banyak hal, dimulai dari pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan petugas medis di rawat jalan. Banyak hal yang mempengaruhi kepuasan pasien, antara lain: pendaftaran lancar, waktu tunggu, pelayanan cepat, ramah, sopan, ketrampilan dan perawatan petugas medis bagus, profesional, ruangan bersih, fasilitas lengkap. Hal ini seperti yang sudah dirangkum dalam hasil penelitian. Sebaliknya hal-hal yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien, antara lain: karyawan pendaftaran datang terlambat, lambat, mengobrol sendiri, waktu tunggu lama, nada suara petugas medis tinggi, keramahan kurang,

ruangan kurang luas, belum ada sekat, ruang tunggu kurang, jarak dari poli satu ke yang lain terlalu dekat, dan belum ada pengeras suara.

2. Kosnan (2020), dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke”. Hasil penelitian berdasarkan hasil analisis regresi, dapat diketahui bahwa dimensi bukti fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Merauke. Hasil ini menunjukkan hipotesis satu (H1) diterima, yang berarti bahwa dimensi bukti fisik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis regresi, dapat diketahui bahwa dimensi kehandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Merauke. Hasil ini menunjukkan hipotesis dua (H2) diterima, yang berarti bahwa dimensi kehandalan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis regresi, dapat diketahui bahwa dimensi ketanggapan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Merauke. Hasil ini menunjukkan hipotesis tiga (H3) diterima, yang berarti bahwa dimensi ketanggapan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis regresi, dapat diketahui bahwa dimensi jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Merauke. Hasil ini menunjukkan hipotesis empati (H4) diterima, yang berarti bahwa dimensi jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan

pasien. Berdasarkan hasil analisis regresi, dapat diketahui bahwa dimensi empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Merauke. Hasil ini menunjukkan hipotesis lima (H5) diterima, yang berarti bahwa dimensi empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien.

3. K. I. Sari (2020), dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya”. Hasil penelitian di jelaskan bahwa Kualitas Pelayanan Skor rata-rata kualitas pelayanan di Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya memperoleh nilai rata-rata 342,85 dengan prosentase pencapaian sudah 70,43% dari skor maksimum, sudah termasuk ke dalam kategori baik. hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berbanding lurus dengan kepuasan pasien, artinya semakin baik kualitas pelayanan, maka kepuasan pasien akan meningkat. Nilai tertinggi terdapat pada dimensi jaminan (30,63%), sedangkan skor terendah terdapat pada dimensi daya tangap (6,54%). Untuk semua item pertanyaan, terdapat nilai tertinggi pada item pertanyaan selama ini Petugas Puskesmas Urug sudah mampu melakukan sosialisasi dengan baik, dan nilai tertinggi lainnya adalah pada pernyataan selama ini Petugas Puskesmas Urug selalu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan penuh perhatian. Skor terendah terdapat pada item pertanyaan selama ini Petugas Puskesmas Urug kurang memberikan informasi yang benar dalam

pelayanan, dan nilai terendah lainnya terdapat pada item pertanyaan selama ini Petugas Puskesmas Urug kurang dalam hal merepon kritikan dari Masyarakat. Kepuasan Pasien Skor rata-rata kepuasan pasien masuk dalam kategori baik, karena tanggapan responden tersebut memiliki skor rata-rata 344,55 dengan prosentase mencapai 71,78% dari skor maksimal yang diharapkan. Indikator prosentase tertinggi terdapat pada aspek dimana menurut pendapat responden Puskesmas Urug sangat rapih dan bersih, skor tertinggi lainnya terdapat pada aspek petugas Puskesmas Urug selalu menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang ada di Puskesmas, sedangkan skor terendah terdapat pernyataan responden dimana menurut tanggapan responden selama ini petugas Puskesmas Urug menjalankan tugas kurang professional, dan pelayanan kesehatan di Puskesmas Urug masih kurang memadai.

## **B. Teori Dan Konsep**

### **1. Teori Kualitas Pelayanan**

Pengertian kualitas pelayanan:

Secara umum, kualitas berarti wujud, bentuk, atau kenyataan yang diberikan dari suatu konsep yang diinginkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai perwujudan atau pelayanan yang diberikan. Perwujudan ini berarti memerlukan fitur

dan keadaan spesifik yang harus dipenuhi guna mampu memuaskan kebutuhan pelanggan.

Tjiptono dalam Asti & Ayuningtyas; (2020) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan sangat krusial dalam mempertahankan konsumen dalam waktu yang lama.

Menurut Lewis, Booms Tjiptono dan Chandra, dalam Jaka; (2018) kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Menurut Ibrahim dalam Engkus (2019) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Kotler dan Keller (2012:499-500), dalam Herawati et al., (2018) menentukan bahwa ada lima penentu mutu jasa. Kelimanya disajikan secara berurut berdasarkan tingkat kepentingannya, diantaranya :

- a. Bukti Fisik adalah fasilitas fisik yang ditawarkan kepada pelanggan yang meliputi fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- c. Keandalan adalah konsistensi dari penampilan dan kehandalan pelayanan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- d. Ketanggapan yaitu kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- e. Jaminan yaitu kemampuan dan keterampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan dan keamanan.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan pada dasarnya adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan, yang apabila berhasil dipenuhi maka akan dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan Kesehatan (Baan, 2020).



## **2. Konsep Kepuasan**

### **a. Pengertian kepuasan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kepuasan adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa telah mendapatkan pelayanan suatu jasa dengan baik.

menurut Fecikova (2010) kepuasan merupakan perasaan yang dihasilkan dari mengevaluasi apa yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, yang berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan dari pelanggan tersebut pada sebuah produk atau layanan (Sambodo Rio Sasongko, 2021).

### **b. Bentuk kepuasan**

Kepuasan akan diperoleh dari berbagai aspek tergantung dari bentuk kepuasan itu sendiri. Berikut adalah beberapa bentuk kepuasan yang dirasakan oleh setiap individu:

- 1) Kepuasan hidup

mengacu pada perasaan subjektif seorang individu, yakni kehidupan mereka berjalan dengan baik. Seorang individu yang merasa puas terhadap hidupnya akan mengevaluasi tiap domain penting dalam hidup dengan positif.

## 2) Kepuasan kebutuhan

Kepuasan kebutuhan dapat kita rasakan dengan pemenuhan kebutuhan tersebut. Pemenuhan kebutuhan manusia merupakan sesuatu hal yang sangat kompleks, karena harus kita capai dengan jasa dan barang dari unsur atau sumber yang berbeda.

Beberapa penjelasan mengenai sumber tersebut:

**Sumber pertama.** Berhubungan dengan produksi ekonomi dan distribusi melalui pasar, perawatan medis, kendaraan, maupun pendidikan atau sekolah.

**Sumber kedua.** Berhubungan dengan pertukaran dengan manusia lain yang mengacu pada pengasuhan identitas, kasih sayang, pengakuan sosial dan perawatan yang kita peroleh.

**Sumber ketiga.** Berhubungan dengan lingkungan alam seperti minyak, air dan udara. Apabila sumber ketiga ini tidak dapat terpenuhi, maka kehidupan individu akan mengalami kekacauan total, karena sumber kebutuhan tersebut menjadi hal kolektif.

## 3) Kepuasan pelanggan

Sudah menjadi hal wajib, kepuasan pelanggan harus produsen ataupun perusahaan perhatikan. Dalam hal ini terdapat beberapa faktor-faktor kepuasan pelanggan dan hal yang memiliki nilai dapat membuat konsumen atau pelanggan tersebut tetap bertahan.

#### 4) Kepuasan kerja

Bentuk kepuasan kerja dapat kita rasakan melalui jenis kegiatan atau pekerjaan yang kita lakukan. Kepuasan kerja juga mewakili dari perbedaan antara pengalaman yang kita peroleh dari pekerjaan dengan harapannya. Semakin besar perbedaan tersebut maka akan tambah besar pula rasa ketidakpuasannya.

Karakteristik kepuasan kerja yaitu individu tersebut mempunyai kesehatan yang baik, bukan hanya tidak mengalami rasa sakit pada tubuh namun pada kondisi kesejahteraan individu tersebut, baik dari segi fisik, emosional, moral dan spiritual.

### 3. Teori Kepuasan Pasien

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi 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

merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Engkus, 2019).

Kepuasan pasien adalah keluaran “*outcome*” layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan.

Kepuasan pasien diartikan sebagai respon dari pelanggan terhadap ketidakpuasan antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan pasien setelah pemakaian. Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan akan menimbulkan loyalitas pasien/pelanggan. Pelanggan yang puas sangat erat kaitannya dengan “*word of mouth*” atau dari mulut kemulut. Maka pelayanan memuaskan juga akan menambah pelanggan baru. (Kuntoro & Istiono, 2017 dalam Yurensia & Putri, 2020).

Kepuasan pasien menurut Pohan (2007:144) dalam K. I. Sari (2020) dapat diukur dengan indikator berikut ini :

1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan.

Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun keadaan gawat darurat. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.

2. Kepuasan terhadap mutu layanan Kesehatan.

Hal ini akan dinyatakan oleh sikap terhadap kompetensi teknik dokter dan/atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien, keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.

3. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia.

Kegiatan ini akan ditentukan dengan melakukan pengukuran sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien, persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan profesi layanan kesehatan lain, tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter, tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis serta sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dokter dan rencana pengobatan.

4. Kepuasan terhadap sistem layanan Kesehatan.

Kepuasan terhadap sistem layanan dapat ditentukan oleh sikap terhadap fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan, sistem perjanjian termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul. Lingkup dan sifat keuntungan serta layanan kesehatan yang ditawarkan.

Terciptanya kenyamanan dan kepuasan pasien yang berobat di rumah sakit akan meningkatkan kunjungan, yang akan berdampak terhadap peningkatan sumber pendapatan bagi rumah sakit tersebut. Rumah sakit dengan kualitas yang baik sangat tergantung pada sumber daya yang ada, seperti pelayanan dokter, perawat, staf/ karyawan serta fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia, termasuk keamanan lingkungan. Dalam pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas, antara lain: keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat, aspek pelayanan, serta ketertiban dan kebersihan lingkungan (Rensiner et al., 2018).

#### **4. Puskesmas**

Puskesmas merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat. (D. Sari, 2017).

Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan

ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2009 dalam M. Sari, 2019).

Puskesmas yang ingin berkembang, harus bisa menjaga kesetiaan pasien, dengan cara memberikan kepuasan kepada pasiennya. Pasien yang tidak puas akan berpindah ke Puskesmas lainnya yang menurut mereka bisa memberikan kepuasan seperti yang mereka inginkan. Salah satu penyebab terjadinya ketidakpuasan adalah masalah kualitas pelayanan. Bila kualitas pelayanan kesehatan tidak ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien ke puskesmas tersebut. Hal itu akan membuat pasien menjadi merasa kecewa, dan akan menciptakan persepsi masyarakat tentang citra Puskesmas yang tidak bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik. Itulah alasan mengapa kualitas pelayanan itu sangat diperlukan dalam sebuah instansi kesehatan khususnya Puskesmas, untuk memberikan kepuasan kepada pasien (yulfita aini, n.d.).

### **C. Kerangka Pikir**

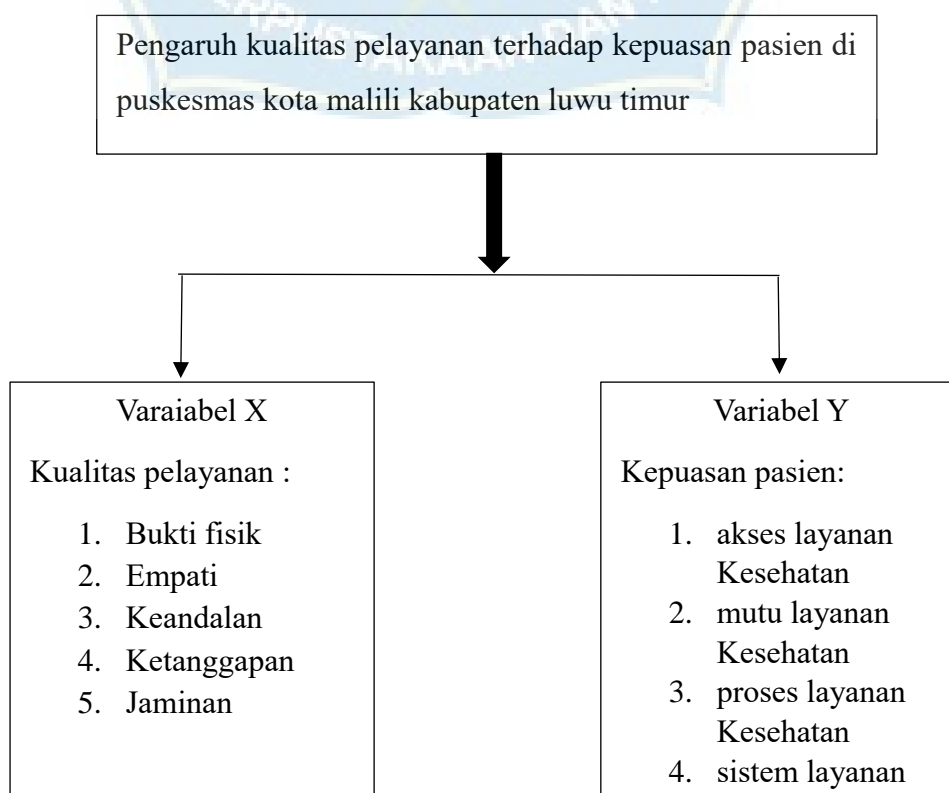
Penelitian ini akan dilakukan di Kabupaten Luwu Timur khususnya di Kota Malili dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian tentang kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Malili ini akan dianalisis berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Kotler (2012), yaitu (1) berwujud bukti langsung; (2) empati; (3) keandalan; (4) ketanggapan; (5) kepastian / jaminan.

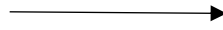
Sedangkan penelitian tentang kepuasan pasien di Puskesmas Kota Malili ini akan dianalisis berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Pohan (2007), yaitu (1) kepuasan terhadap akses layanan Kesehatan; (2) kepuasan terhadap mutu layanan Kesehatan; (3) kepuasan terhadap proses layanan Kesehatan, termasuk hubungan antar manusia; (4) kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.

Indikator tersebut akan diteliti keterkaitannya dengan kualitas layanan Kesehatan (x), apakah memiliki hubungan pengaruh antar kedua variable tersebut.

Adapun kerangka pikir yang akan digunakan adalah sebagai berikut:







Gambar 2.1 bagan kerangka pikir.

#### **D. Hipotesis**

Secara umum, hipotesis yaitu jawaban sementara terhadap fenomena atau permasalahan yang terjadi yang kebenarannya masih perlu diuji. Sugiyono menjelaskan bahwa hipotesis merupakan jawaban yang sifatnya sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang mana rumusan masalah tersebut sudah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis disebut sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori.

Berdasarkan kerangka fikir di atas, maka di rumuskan hipotesis sebagai berikut :

Ho : tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kota Malili Kabupaten Luwu Timur.

H1 : ada pengaruh kualitas pelayan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kota Malili Kabupaten Luwu Timur.

### **E. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kota Malili. Artinya, layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para konsumen.

### **F. Deskripsi Fokus Penelitian**

Variabel untuk penelitian ini yaitu kualitas pelayanan ( variabel X ) dan kepuasan pasien ( variabel Y ) yaitu sebagai berikut:

1. kualitas pelayanan ( variabel X )
  - a. Bukti Fisik adalah fasilitas fisik yang ditawarkan kepada pelanggan yang meliputi fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
  - b. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.
  - c. Keandalan adalah konsistensi dari penampilan dan kehandalan pelayanan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
  - d. Ketanggapan yaitu kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

- e. Jaminan yaitu kemampuan dan keterampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan dan keamanan.

## 2. kepuasan pasien ( variabel Y )

### a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan

Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun keadaan gawat darurat. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.

### b. Kepuasan terhadap mutu layanan Kesehatan

Hal ini akan dinyatakan oleh sikap terhadap kompetensi teknik dokter dan/atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien, keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.

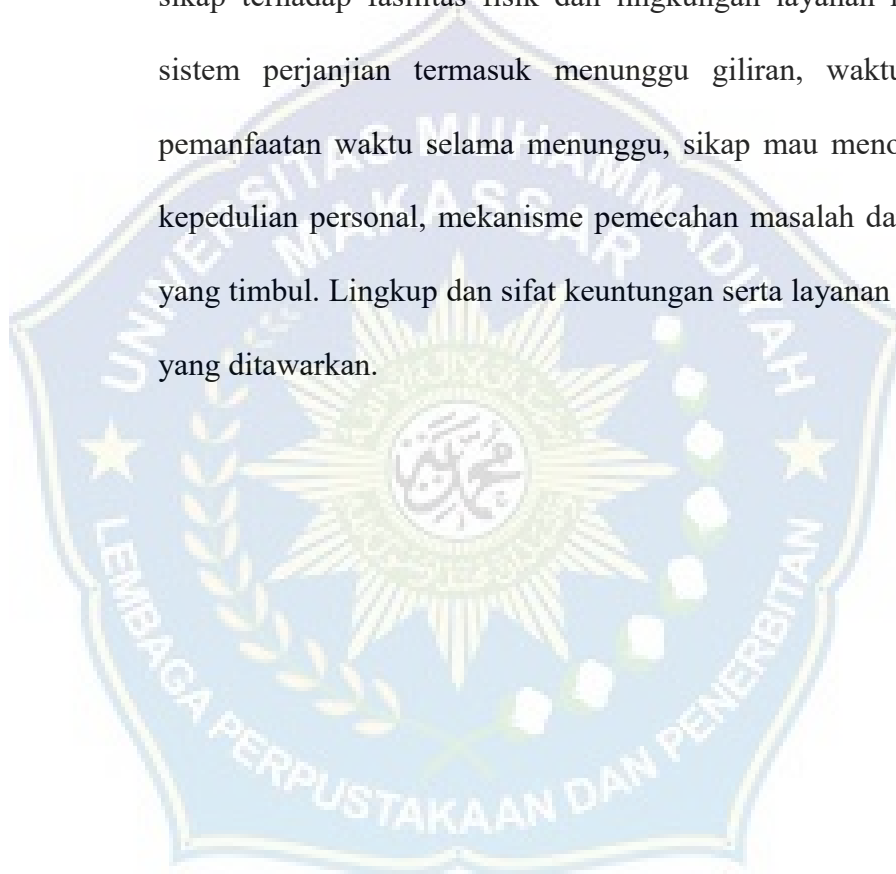
### c. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia

Kegiatan ini akan ditentukan dengan melakukan pengukuran sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien, persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan profesi layanan kesehatan lain, tingkat kepercayaan dan

keyakinan terhadap dokter, tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis serta sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dokter dan rencana pengobatan.

d. Kepuasan terhadap sistem layanan Kesehatan

Kepuasan terhadap sistem layanan dapat ditentukan oleh sikap terhadap fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan, sistem perjanjian termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personal, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul. Lingkup dan sifat keuntungan serta layanan kesehatan yang ditawarkan.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu Dan Lokasi**

Waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu kurang lebih dua bulan lamanya. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kota Malili, Kabupaten Luwu Timur. Kota Malili dipilih menjadi lokasi penelitian dengan fokus pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

#### **B. Jenis Dan Tipe Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2020). Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2020).

Tipe penelitian yang di gunakan pada penelitian ini adalah menggunakan tipe survei. Penelitian survei bisa dikatakan metode

pengumpulan data yang diperoleh dengan mengajukan pertanyaan individu baik secara langsung, di atas kertas, melalui telepon atau online. Melakukan survei adalah salah satu bentuk penelitian primer, yang mengumpulkan data langsung dari sumbernya. Informasi yang dikumpulkan juga dapat diakses selanjutnya oleh pihak lain dalam penelitian sekunder. Penelitian survei digunakan untuk mengumpulkan pendapat, kepercayaan, dan perasaan dari kelompok individu yang dipilih, sering kali dipilih untuk pengambilan sampel demografis. Kriteria demografi ini termasuk usia, jenis kelamin, etnis atau tingkat pendapatan.

### **C. Populasi Dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono ( 2020 ), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/ subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

#### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono ( 2020 ), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi,

misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability* sampel secara *accidental*. Teknik pengambilan sampel secara *accidental* adalah teknik pengambilan sampel secara acak. Untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan, maka peneliti akan menggunakan rumus slovin/ taro yamane yang di harapkan dapat mewakili semua populasi.

$$n = \frac{N}{(N.d^2+1)}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d = tarap kesalahan

$$n = \frac{794}{794 \cdot 0,1^2 + 1}$$

$$= \frac{794}{794 \cdot 0,01 + 1}$$

$$= \frac{794}{7,94 + 1}$$

$$= \frac{794}{8,94}$$

$$= 88,8$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus slovin/taro Yamane maka sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini ialah 88,8 dibulatkan menjadi 90 sampel atau jika di persenkan yaitu sebesar 11,33 %.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan kuisisioner sebagai alat bantu peneliti untuk mengumpulkan data penelitian atau informasi dengan mengajukan pertanyaan tertulis maupun melalui media online yang dijawab responden. Responden yang menjadi objek penelitian adalah masyarakat yang datang ke Puskesmas baik pasien yang datang berobat, maupun pasien yang datang hanya ingin konsultasi tentang Kesehatan di Puskesmas Kota Malili.

Dalam kuisisioner ini dilengkapi dengan skala pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran dan dilaksanakan untuk penelitian ini yaitu skala likert. Skala likert dilakukan dalam mengukur persepsi, sikap, dan pendapat, responden di Puskesmas Kota Malili, tentang variabel kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Malili dan variable kepuasan pasien di Puskesmas Kota Malili. Dalam kuisisioner ( angket ) ini terdapat 4 ( empat ) pilihan jawaban pada setiap item pertanyaan, yaitu sebagai berikut:

1. Sangat baik : diberi skor 4
2. Baik : diberi skor 3



3. Kurang Baik : diberi skor 2
4. Tidak Baik : diberi skor 1

#### **E. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data kuantitatif menurut Sugiyono (2018, hlm. 147) merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden (populasi/sampel) terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa Teknik analisis data, yaitu :

##### **1. Teknik Analisis Statistik Deskriptif**

Teknik analisis deskriptif merupakan suatu Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian dalam menganalisis data yang sudah atau telah diperoleh dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah terkumpul, tanpa bermaksud membuat suatu kesimpulan yang telah berlaku dengan umum ( generalisasi ).

Teknik analisis statistik deskriptif yang akan digunakan dalam penelitiann ini yaitu berupa tabel, perhitungan modus, median, mean, ( pengukuran tendensi sentral ), perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata – rata dan standar deviasi, serta perhitungan perhitungan

persentase ( % ). Penentuan presentase dari data hasil kuisioner ( angket ) yang diperoleh dari variabel X dan variabel Y dalam menggunakan rumus perhitungan presentase, yaitu :

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan rumus :

n = Skor yang diperoleh

N= Skor ideal

%= Presentase

Data yang telah dipresentasikan tersebut, kemudian akan ditafsirkan dengan kalimat-kalimat yang bersifat kualitatif. Dengan ini, hasil presentase tersebut dapat digolongkan sebagaimana dilihat pada tabel 3.1 yaitu:

**Tabel 3. 1. kriteria jawaban responden**

<b>Presentasi Jawaban</b>	<b>Tafsiran Kualitatif</b>
80% - 100%	Sangat Baik
60% - 80%	Baik
40% - 60%	Kurang Baik
20% - 40%	Tidak Baik

## 2. Teknik Analisis Regresi Linear Sederhana

Dalam penelitian ini, Teknik analisis regresi linear sederhana digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien di Puskesmas Kota Malili, Kabupaten Luwu Timur serta digunakan untuk membangun persamaan-persamaan tersebut untuk membuat suatu perkiraan ( *prediction* ). Adapun rumus persamaan regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini, adalah :

$$Y = a + bX$$

Keterangan rumus :

Y = Variabel

X = Variabel

a = konstanta

b = koefisien

Analisis regresi dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan *software SPSS version 24*. Hasil analisis regresi dapat digunakan pula untuk melakukan uji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Dasar pengambilan keputusannya, adalah :

- a. Jika nilai P value ( sig )  $\geq 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak
- b. Jika nilai P value ( sig )  $\leq 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

## F. Teknik Pengabsahan Data

Pengabsahan data adalah untuk menjamin bahwa semua yang telah diamati dan diteliti peneliti sesuai (relevan) dengan data yang sesungguhnya ada dan memang benar-benar terjadi hal ini dilakukan peneliti untuk memelihara dan menjamin bahwa data tersebut benar, baik bagi pembaca maupun subjek penelitian.

Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui apakah data dapat dikatakan valid maka, dalam teknik pengabsahan data pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

### 1. Uji validitas

Yaitu uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Pengujian validitas dilakukan atau digunakan dalam cara membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel moment. Jika nilai  $r$  hitung  $\geq r$  tabel maka item soal angket dikatakan valid. Begitupula jika nilai sig. ( 2-tailed ) data  $< 0,05$ , maka data juga dikatakan valid.

### 2. Uji realibilitas

Yaitu mengacu pada seberapa konsisten hasil penelitian saat diulang dengan cara yang sama, inilah biasanya di bantu dengan spss. pengujian

realibitas ini dilakukan / digunakan dengan cara membandingkan r alpha atau angka Cronbach alpha dengan nilai 0,7, jika r alpha atau angka Cronbach alpha  $\geq$  0,7, maka item soal angket dikatakan reliabel. Begitupun sebaliknya, jika r alpha atau angka Cronbach alpha  $\leq$ 0,7, maka item soal angket dikatakan tidak reliabel.



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Deskripsi Wilayah Malili**

Kecamatan Malili merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Luwu Timur dengan luas wilayah 921,20 km<sup>2</sup> atau sekitar 13,26 persen dari luas Wilayah Kabupaten Luwu Timur. Kecamatan Malili merupakan Ibu Kota dan Pusat Pemerintahan Kabupaten Luwu Timur. Kecamatan Malili berbatasan dengan Kecamatan Nuha di sebelah Utara, Kecamatan Nuha dan Towuti sebelah Timur, sebelah Selatan berbatasan dengan Teluk Bone dan provinsi Sulawesi Tenggara dan di sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Angkona dan Teluk Bone. Kecamatan Malili terdiri dari 14 wilayah pedesaan dan 1 wilayah kelurahan yang seluruhnya berstatus definitif. Wilayah Kecamatan Malili merupakan wilayah bukan Pantai. Dari 15 desa/kelurahan hanya terdapat 2 desa yang merupakan wilayah Pantai yaitu desa Harapan dan desa Lakawali Pantai. Secara topografi wilayah Kecamatan Malili merupakan daerah berbukit-bukit, hanya terdapat 5 desa dengan topografi dataran yaitu desa Wewangriu, Balantang, Ussu, Manurung dan Lakawali.

## 2. Profil Puskesmas Malili

UPTD Puskesmas Malili berada pada wilayah Kecamatan Malili yang terletak di Jalan Sam Ratulangi Desa Puncak Indah Kecamatan Malili dengan Batasan wilayah kerja sebagai berikut :

1. Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kecamatan Angkona dan teluk bone
2. Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kecamatan Wasuponda
3. Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kecamatan Wasuponda dan Kecamatan Towuti
4. Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Teluk Bone Dan Provinsi Sulawesi Tenggara.

## 3. visi dan misi

### a. Visi Puskesmas Malili :

“menjadikan UPTD Puskesmas Malili sebagai pusat Kesehatan yang menyeluruh, bermutu dan berkeadilan menuju Kecamatan sehat”.

### b. Misi Puskesmas Malili :

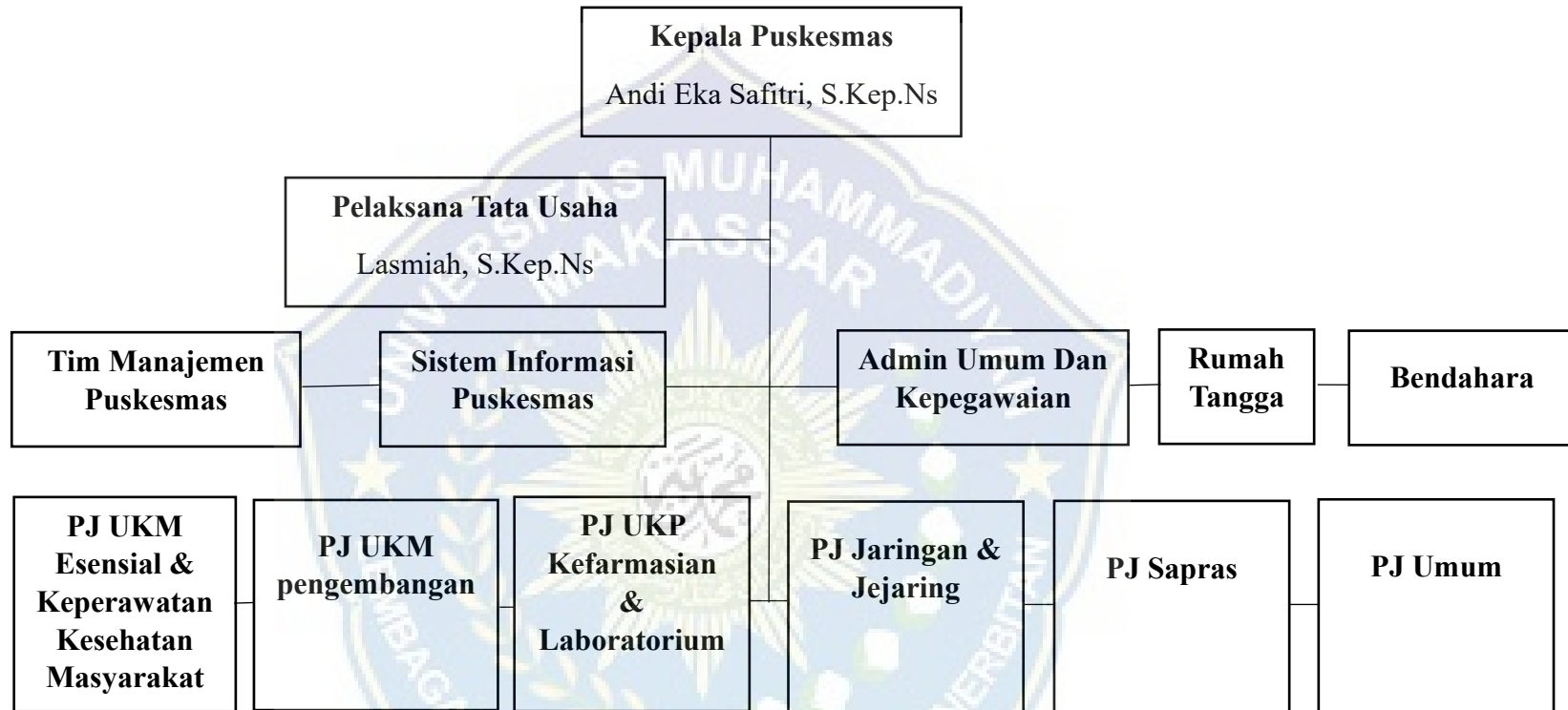
- 1) Meningkatkan profesionalisme SDM dalam pelaksanaan pelayanan Kesehatan.
- 2) Memberikan pelayanan Kesehatan yang terbaik tanpa membedakan status sosial.

- 3) Meningkatkan pelayanan Kesehatan meliputi promotive, preventif, kuratif, dan rehabilitas.





#### 4. Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi

## B. Hasil Penelitian

pada bab ini penulis akan menyajikan data-data yang diperoleh selama penelitian yang telah dilaksanakan di Puskesmas Malili kabupaten Luwu Timur. data yang diperoleh melalui kuisisioner atau angket kepuasan didistribusikan kepada 90 responden yaitu pasien Puskesmas Malili. Kuisisioner yang diberikan terdiri dari dua variabel. Variabel X yaitu tentang kualitas pelayanan dan variabel Y tentang kepuasan pasien di Puskesmas Kota Malili Kabupaten Luwu Timur.

### 1. Analisis karakter responden

Pengambilan sampel dilakukan peneliti pada Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur, Dimana yang menjadi responden pada penelitian ini adalah pasien Puskesmas Malili.

#### a. Jenis kelamin

jenis kelamin dari responden pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui berapa jumlah laki-laki dan Perempuan yang menjadi responden dalam penelitian ini. Berikut merupakan data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	18	20 %
2	Perempuan	72	80 %
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : data primer diolah SPSS 2024*

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa komposisi responden berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 18 orang dengan presentase 20% dan responden Perempuan sebanyak 72 orang dengan presentase 80%. Komposisi tersebut memberikan gambaran bahwa jumlah sampel Perempuan lebih banyak dibandingkan dengan jumlah laki-laki.

**b. Usia**

Usia dari responden mulai dari usia muda sampai dengan yang tua. Berikut ini merupakan data responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4. 2 Usia Responden**

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	17 - 23	12	13,3 %
2	24 - 30	20	22,2 %
3	31 - 37	22	24,4 %
4	38 - 44	16	17,7 %
5	45 - 51	8	8,8 %
6	52 - 58	6	6,6 %
7	59 – 65	6	6,6 %
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>100 %</b>

*Data primer diolah SPSS 2024*

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan jumlah responden dengan usia 17-23 tahun adalah 12 orang atau 13,3%, usia 24-30 tahun adalah 20 orang atau 22,2%, usia 31-37 tahun adalah 22 orang atau 24,4%, usia 38-44 adalah 16 orang atau 17,7%, usia 45-51 adalah 8 orang atau 8,8%, usia 52-58 adalah 6 orang atau 6,6%, dan usia 59-65 adalah 6 orang atau 6,6%.

## 2. Analisis data

### a. Hasil uji validitas

Tahap awal dalam pengujian ialah dengan melakukan uji validitas terlebih dahulu. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur apa yang diukur, uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuisioner.

Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Malili yang berjumlah 90 orang. Rumus yang digunakan oleh peneliti dalam uji validitas ini adalah dibantu dengan bantuan SPSS versi 24. Item pernyataan tersebut valid apabila :

- 1) Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel = valid
- 2) Jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel = tidak valid

Cara menilai  $r$  tabel dengan  $n = 90$  pada signifikasi 5% pada distribusi nilai  $r$  tabel statistic. Maka diperoleh nilai sebesar 0,205 melihat nilai signifikasi ( sig ).

- 1) Jika nilai signifikasi  $<$  0,05 = valid

2) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  = tidak valid

**Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Instrument Kualitas Pelayanan ( X )**

<b>Resp</b>	<b>r hitung</b> nilai person correlation	<b>r tabel</b>	<b>r hitung</b> nilai sig.(2- tailed)	<b>r kritis</b>	<b>keputusan</b>
1	0,545	0,205	0,000	0,05	Valid
2	0,618	0,205	0,000	0,05	Valid
3	0,517	0,205	0,000	0,05	Valid
4	0,630	0,205	0,000	0,05	Valid
5	0,610	0,205	0,000	0,05	Valid
6	0,720	0,205	0,000	0,05	Valid
7	0,702	0,205	0,000	0,05	Valid
8	0,620	0,205	0,000	0,05	Valid
9	0,578	0,205	0,000	0,05	Valid
10	0,630	0,205	0,000	0,05	Valid
11	0,719	0,205	0,000	0,05	Valid
12	0,718	0,205	0,000	0,05	Valid
13	0,709	0,205	0,000	0,05	Valid
14	0,349	0,205	0,001	0,05	Valid
15	0,744	0,205	0,000	0,05	Valid
16	0,732	0,205	0,000	0,05	Valid
17	0,683	0,205	0,000	0,05	Valid

18	0,663	0,205	0,000	0,05	Valid
19	0,398	0,205	0,000	0,05	Valid
20	0,636	0,205	0,000	0,05	Valid
21	0,606	0,205	0,000	0,05	Valid
22	0,594	0,205	0,000	0,05	Valid
23	0,528	0,205	0,000	0,05	Valid
24	0,598	0,205	0,000	0,05	Valid
25	0,714	0,205	0,000	0,05	Valid

*Data primer yang diolah SPSS 2024*

Berdasarkan tabel 4.3 diatas hasil pengujian validitas instrument variabel kualitas pelayanan ( X ) dapat dijelaskan bahwa 25 item pertanyaan semuanya valid, karena angka korelasi yang diperoleh taraf signifikan 5% (0,05) = 0,205 atau  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ .

**Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Instrument Kepuasan Pasien ( Y )**

<b>Resp</b>	<b>r hitung</b> nilai person correlation	<b>r tabel</b>	<b>r hitung</b> nilai sig.(2- tailed)	<b>r kritis</b>	<b>keputusan</b>
1	0,595	0,205	0,000	0,05	Valid
2	0,689	0,205	0,000	0,05	Valid
3	0,463	0,205	0,000	0,05	Valid
4	0,630	0,205	0,000	0,05	Valid

5	0,601	0,205	0,000	0,05	Valid
6	0,386	0,205	0,000	0,05	Valid
7	0,697	0,205	0,000	0,05	Valid
8	0,555	0,205	0,000	0,05	Valid
9	0,735	0,205	0,000	0,05	Valid
10	0,728	0,205	0,000	0,05	Valid
11	0,696	0,205	0,000	0,05	Valid
12	0,714	0,205	0,000	0,05	Valid
13	0,753	0,205	0,000	0,05	Valid
14	0,649	0,205	0,000	0,05	Valid
15	0,569	0,205	0,000	0,05	Valid
16	0,622	0,205	0,000	0,05	Valid
17	0,743	0,205	0,000	0,05	Valid
18	0,753	0,205	0,000	0,05	Valid
19	0,759	0,205	0,000	0,05	Valid
20	0,676	0,205	0,000	0,05	Valid

*Data primer yang diolah SPSS 2024*

Berdasarkan tabel 4.4 diatas hasil pengujian validitas instrument variabel kepuasan pasien ( Y ) dapat dijelaskan bahwa 20 item pertanyaan semuanya valid, karena angka korelasi yang diperoleh taraf signifikan 5%  $(0,05) = 0,205$  atau  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ .

## b. Hasil uji realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari instrument penelitian. Dimana instrument yang dilakukan uji realibilitas adalah instrument yang valid. Dalam pengukuran reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach dengan SPSS versi 24. Berikut merupakan hasil uji realibilitas dari instrument variabel kualitas pelayanan (X).

**Tabel 4. 5 Hasil Uji Realibilitas Instrument Kualitas Pelayanan ( X )**

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	90	90.9
	Excluded <sup>a</sup>	9	9.1
	Total	99	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.934	25

*Data primer diolah SPSS, 2024*

Berdasarkan tabel 4.5 di atas maka dapat diketahui nilai koefisien alpha sebesar 0,9 suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai alphanya lebih dari 0,7 sehingga instrumennya reliabel.

Hasil pengujian instrument yang hasilnya reliabel mengandung pengertian bahwa apabila instrument pada suatu saat akan digunakan Kembali untuk mengukur variabel yang sama, yaitu kualitas pelayanan (X) maka hasilnya akan relative sama .



**Tabel 4. 6 Hasil Uji Realibilitas Instrument Penelitian Variabel  
Kepuasan Pasien ( Y )**

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	90	90.9
	Excluded <sup>a</sup>	9	9.1
	Total	99	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.926	20

*Data primer diolah SPSS 2024*

Berdasarkan tabel 4.6 di atas maka dapat diketahui nilai koefisien alpha sebesar 0,9 suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai alphanya lebih dari 0,7 sehingga instrumennya reliabel.

Hasil pengujian instrument yang hasilnya reliabel mengandung pengertian bahwa apabila instrument pada suatu saat akan digunakan Kembali untuk mengukur variabel yang sama, yaitu kepuasan pasien ( Y ) maka hasilnya akan relative sama.

### **c. Hasil Analisis Deskriptif**

#### **1. Analisis deskriptif kualitas pelayanan ( X )**

##### **a) Bukti fisik**

Bukti fisik merupakan kemampuan untuk memastikan bahwa fasilitas yang ada di Puskesmas terjaga kebersihannya dan kerapian

ruangannya agar memberikan kenyamanan terhadap pasien. Bukti fisik merupakan bagian dari variabel kualitas pelayanan yang digunakan mengukur kualitas pelayanan di Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur. maka dari itu untuk mengukur kualitas pelayanan maka dapat diukur melalui sub indikator dalam lima pertanyaan yaitu : penampilan dokter bersih dan rapi, kebersihan lingkungan dan ruangan puskesmas penampilan perawat bersih dan rapi, kemudahan pasien dalam berkomunikasi dengan perawat atau dokter, ketersediaan fasilitas pelayanan. Untuk mendeskripsikan pertanyaan dari 90 responden terhadap indikator bukti fisik dapat dilihat dalam pengelolaan data sebagai berikut.

**Tabel 4. 7 Indikator Bukti Fisik**

pertanyaan	SB(%)	B(%)	KB(%)	TB(%)	Jumlah (%)
Penampilan dokter bersih dan rapi	57,7	41,1	1,1	-	100 %
Kebersihan lingkungan dan ruangan puskesmas	31,1	66,6	2,2	-	100 %
Penampilan perawat bersih dan rapi	48,8	51,1	-	-	100 %
Kemudahan pasien dalam berkomunikasi dengan perawat	45,5	53,3	1,1	-	100 %

Ketersediaan fasilitas pelayanan	33,3	65,5	1,1	-	100 %
<b>Rata-rata (%)</b>	<b>43,28</b>	<b>55,52</b>	<b>1,1</b>	<b>-</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : hasil olahan kuisioner penelitian, 2024*

Berdasarkan tabel 4.7 mengenai indikator bukti fisik dapat dilihat bahwa penilaian responden yang paling tinggi rata-rata adalah 55,52 % sedangkan yang paling rendah rata-ratanya adalah 1,1%. Hal ini mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Malili dari segi bukti fisik dapat dilihat dari jawaban responden yang paling tinggi sebesar 55,52 % yang artinya bahwa fasilitas yang dapat dirasakan langsung oleh pasien baik dari fasilitas atau pelayanan mendapatkan hasil yang baik dari responden. Sedangkan Jawaban terendahnya yaitu sebesar 1,1% dari keseluruhan responden pada indikator bukti fisik. Hal ini menjelaskan bahwa 1,1% dari keseluruhan responden yang berpendapat bahwa fasilitas yang diberikan belum baik.

b) Empati

Empati yaitu memberikan pelayanan Dimana petugas Kesehatan Puskesmas harus memiliki sikap yang ramah dan bersedia membantu pasien serta memahami keinginan pasien. Empati merupakan bagian dari variabel kualitas pelayanan yang digunakan mengukur kualitas pelayanan di Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur. maka dari itu untuk mengukur kualitas pelayanan maka dapat diukur melalui sub indikator dalam lima pertanyaan yaitu : perawat berperilaku baik

terhadap pasien, perawat peduli terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, tersedianya pelayanan 24 jam, perawat ramah terhadap pasien, memberikan informasi Kesehatan terhadap pasien yang mudah dimengerti. Untuk mendeskripsikan pertanyaan dari 90 responden terhadap indikator empati dapat dilihat dalam pengelolaan data sebagai berikut.

**Tabel 4. 8 Indikator Empati**

pertanyaan	SB(%)	B(%)	KB(%)	TB(%)	Jumlah (%)
Perawat berperilaku baik terhadap pasien	45,5	52,2	2,2	-	100 %
Perawat peduli terhadap kebutuhan atau keinginan pasien	36,6	63,3	-	-	100 %
Tersedianya pelayanan kesehatan terhadap pasien selama 24 jam	55,5	43,3	1,1	-	100 %
Perawat ramah terhadap pasien	45,5	51,1	3,3	-	100 %
Memberikan informasi Kesehatan terhadap pasien yang mudah di mengerti	45,5	53,3	1,1	-	100 %
<b>Rata-rata (%)</b>	<b>45,72</b>	<b>52,64</b>	<b>1,54</b>	<b>-</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : hasil olahan kuisioner penelitian, 2024*

Berdasarkan tabel 4.8 mengenai indikator empati dapat dilihat bahwa penilaian responden yang paling tinggi rata-rata adalah 52,64 % sedangkan yang paling rendah rata-ratanya adalah 1,54%. Hal ini mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur dari segi empati dapat dilihat dari jawaban responden yang paling tinggi sebesar 52,64 % yang artinya bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan ramah dapat dikatakan baik. Jawaban terendahnya yaitu sebesar 1,54 % dari keseluruhan responden pada indikator empati. Hal ini menjelaskan bahwa 1,54 % dari keseluruhan jumlah responden yang menjawab dalam memberikan pelayanan kepada pasien masih perlu diperbaiki.

c) **Kehandalan**

Kehandalan adalah kemampuan Puskesmas untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan. Untuk mengetahui pendapat responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator kehandalan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4. 9 Indikator Kehandalan**

pertanyaan	SB(%)	B(%)	KB(%)	TB(%)	Jumlah (%)
Kecepatan memberikan pelayanan Kesehatan terhadap pasien	41,1	54,4	4,4	-	100 %
Kecepatan petugas pendaftaran dalam	41,1	56,6	2,2	-	100 %

melayani					
Kecepatan pelayanan kasir	38,8	61,1	-	-	100 %
Prosedur administrasi serta pembayaran yang tidak sulit	61,1	38,8	-	-	100 %
ketersediaan informasi atau prosedur medis yang konsisten	28,8	71,1	-	-	100 %
<b>Rata-rata (%)</b>	<b>42,18</b>	<b>56,4</b>	<b>1,32</b>	<b>-</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : hasil olahan kuisioner penelitian, 2024*

Berdasarkan tabel 4.9 mengenai indikator kehandalan dapat dilihat bahwa penilaian responden yang paling tinggi rata-rata adalah 56,4 % sedangkan yang paling rendah rata-ratanya adalah 1,32 %. Hal ini mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur dari segi kehandalan dapat dilihat dari jawaban responden yang paling tinggi sebesar 56,4 % yang artinya bahwa kemampuan dari Puskesmas Malili dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan baik. Jawaban terendahnya yaitu sebesar 1,32 % dari keseluruhan responden pada indikator kehandalan. Hal ini menjelaskan bahwa 1,32 % dari keseluruhan responden yang berpendapat bahwa kemampuan Puskesmas Malili dalam memeberikan pelayanan kepada pasien masih perlu diperbaiki.

d) Ketanggapan

Ketanggapan merupakan kemampuan untuk memberikan respon dan ketanggapan terkait kebutuhan Pasien Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur. ketanggapan merupakan bagian dari variabel kualitas pelayanan, . maka dari itu untuk mengukur kualitas pelayanan maka dapat diukur melalui sub indikator dalam lima pertanyaan yaitu : kesediaan dari petugas Kesehatan puskesmas dalam menanggapi permintaan pasien, kesiagaan petugas Kesehatan untuk membantu pasien, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, dokter datang tepat waktu, staff puskesmas memberikan reaksi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien. Untuk mendeskripsikan pertanyaan dari 90 responden terhadap indikator empati dapat dilihat dalam pengelolaan data sebagai berikut.

**Tabel 4. 10 Indikator Ketanggapan**

pertanyaan	SB(%)	B(%)	KB(%)	TB(%)	Jumlah (%)
kesediaan dari petugas Kesehatan puskesmas dalam menanggapi permintaan pasien	33,3	66,6	-	-	100 %
kesiagaan petugas Kesehatan untuk membantu pasien	45,5	54,4	-	-	100 %
prosedur pelayanan	38,3	60	1,1	-	100 %

yang tidak berbelit-belit					
dokter datang tepat waktu	43,3	56,6	-	-	100 %
staff puskesmas memberikan reaksi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien	41,1	57,7	1,1	-	100 %
<b>Rata-rata (%)</b>	<b>40,4</b>	<b>59,06</b>	<b>0,44</b>	<b>-</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : hasil olahan kuisioner penelitian, 2024*

Berdasarkan tabel 4.10 mengenai indikator ketanggapan dapat dilihat bahwa penilaian responden yang paling tinggi rata-rata adalah 59,06 % sedangkan yang paling rendah rata-ratanya adalah 0,44 %. Hal ini mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur dari segi ketanggapan dapat dilihat dari jawaban responden yang paling tinggi sebesar 59,06 %. Yang artinya bahwa ketanggapan petugas puskesmas malili dalam memberikan pelayanan kepada pasien dapat dikatakan baik. Jawaban terendah adalah 0,44 % dari keseluruhan responden pada indikator ketanggapan. Hal ini menjelaskan bahwa hanya 0,44 % dari keseluruhan responden yang berpendapat bahwa ketanggapan dari



Puskesmas Malili dalam memberikan pelayanan kepada pasien masih perlu diperbaiki.

e) Jaminan

Jaminan merupakan memberikan jaminan pelayanan Kesehatan secara maksimal dan kenyamanan kepada pasien sehingga pasien memberikan rasa kepercayaan dan keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan. Jaminan adalah bagian dari variabel kualitas pelayanan, maka dari itu untuk mengetahui indikator jaminan dapat diukur melalui lima pertanyaan yaitu : rasa aman yang diberikan puskesmas dalam memberikan pelayanan, diperlakukan baik selama proses pelayanan Kesehatan, terjaminnya ketersediaan obat yang dibutuhkan pasien, terjaminnya fasilitas yang bersih dan nyaman, kemampuan petugas Kesehatan dalam memberikan pelayanan. Untuk mendeskripsikan pertanyaan dari 90 responden terhadap indikator jaminan dapat dilihat dalam pengelolaan data sebagai berikut.

**Tabel 4. 11 Indikator Jaminan**

pertanyaan	SB(%)	B(%)	KB(%)	TB(%)	Jumlah (%)
rasa aman yang diberikan puskesmas dalam memberikan pelayanan	41,1	58,8	-	-	100 %
diperlakukan baik	42,2	57,7	-	-	100 %

selama proses pelayanan Kesehatan					
terjaminnya ketersediaan obat yang dibutuhkan pasien	43,3	55,5	1,1	-	100 %
terjaminnya fasilitas yang bersih dan nyaman	33,3	66,6	-	-	100 %
kemampuan petugas Kesehatan dalam memberikan pelayanan	40	60	-	-	100 %
<b>Rata-rata (%)</b>	<b>39,98</b>	<b>69,72</b>	<b>0,22</b>	<b>-</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : hasil olahan kuisioner penelitian, 2024*

Berdasarkan tabel 4.11 mengenai indikator jaminan dapat dilihat bahwa penilaian responden yang paling tinggi rata-rata adalah 69,72 % sedangkan yang paling rendah rata-ratanya adalah 0,22 %. Hal ini mendiskripsikan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur dari segi jaminan dapat dilihat bahwa jawaban responden yang paling tinggi sebesar 69,72 % yang artinya bahwa dalam memberikan jaminan pelayanan kepada pasien dapat dikatakan baik. Jawaban terendah yaitu sebesar 0,22 % dari keseluruhan

responden pada indikator jaminan. Hal ini menjelaskan bahwa 0,22 % dari keseluruhan responden yang berpendapat bahwa kemampuan Puskesmas Malili dalam memberikan jaminan pelayanan kepada pasien masih perlu diperbaiki.

**Tabel 4. 12**  
**Tanggapan Responden Pada Variabel X “ Kualitas Pelayanan”**

pertanyaan	Jawaban responden								skor
	SB		B		KB		TB		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
P1	52	57,7	37	41,1	1	1,1	-	-	321
P2	28	31,1	60	66,6	2	2,2	-	-	296
P3	44	48,8	46	51,1	-	-	-	-	314
P4	41	45,5	48	53,3	1	1,1	-	-	310
P5	30	33,3	59	65,5	1	1,1	-	-	299
P6	41	45,5	47	52,2	2	2,2	-	-	309
P7	33	36,6	57	63,3	-	-	-	-	303
P8	50	55,5	39	43,3	1	1,1	-	-	319
P9	41	45,5	46	51,1	3	3,3	-	-	308
P10	41	45,5	48	53,3	1	1,1	-	-	310
P11	37	41,1	49	54,4	4	4,4	-	-	303
P12	37	41,1	51	56,6	2	2,2	-	-	305
P13	35	38,8	55	61,1	-	-	-	-	305

P14	55	61,1	35	38,8	-	-	-	-	325
P15	26	28,8	64	71,1	-	-	-	-	296
P16	30	33,3	60	66,6	-	-	-	-	300
P17	41	45,5	49	54,4	-	-	-	-	311
P18	35	38,8	54	60	1	1,1	-	-	304
P19	39	43,3	51	56,6	-	-	-	-	309
P20	37	41,1	52	57,7	1	1,1	-	-	306
P21	37	41,1	53	58,8					307
P22	38	42,2	52	57,7					308
P23	39	43,3	50	55,5	1	1,1			308
P24	30	33,3	60	66,6					300
P25	36	40	54	50					306
<b>Total skor</b>									<b>7682</b>
<b>Rata-rata</b>									<b>307,28</b>

*Hasil olahan kuisioner penelitian, 2024*

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden pada variabel kualitas pelayanan dengan total 7682 atau dengan rata-rata 307,28 dari 25 pertanyaan yang di dapatkan dari lima indikator. Adapun skor tertinggi dari setiap pertanyaan yaitu diberi skor 4 sedangkan yang paling rendah diberikan skor 1. Untuk mengetahui berapa skor yang maximum variabel X kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

Skor maximum = skor tertinggi  $\times$  N  $\times$  jumlah pertanyaan

$$= 4 \times 90 \times 25$$

$$= 9.000$$

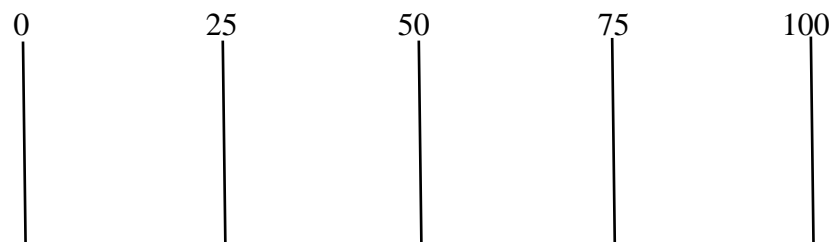
Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan di Puskesmas Malili diperoleh berdasarkan jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuisioner sebesar 7682. Maka dengan demikian tanggapan responden dari 90 responden untuk variabel kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

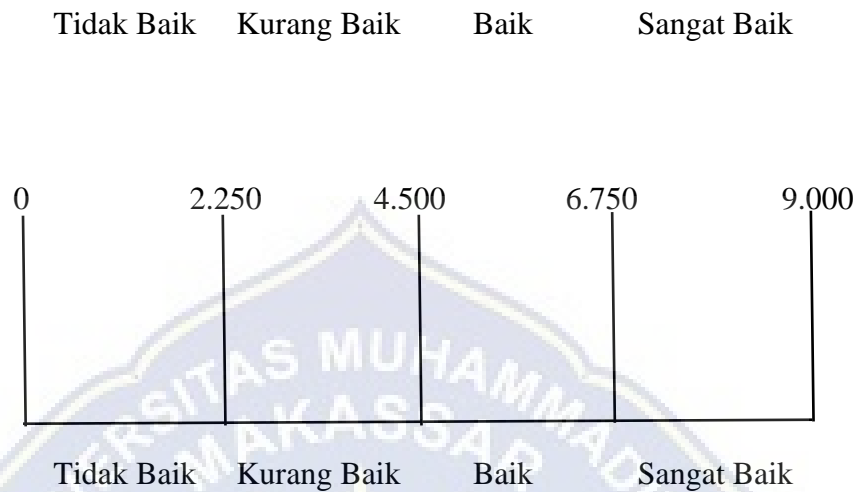
$$= \frac{\text{skor total}}{\text{skor maximum}} \times 100\%$$

$$= \frac{7682}{9000} \times 100\%$$

$$= 85,35 \%$$

Jadi, kualitas pelayanan di Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur sebesar 85,35 % dan kriteria yang telah ditetapkan mengacu pada kelima indikator penilaian. Apabila diinterpretasikan maka nilai 85,35% berada pada penilaian impersonal. Sedangkan nilai 9.000 termasuk dalam interval sangat baik secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut :





Dari hasil penelitian kualitas pelayanan di puskesmas malili kabupaten luwu timur dapat dibuat kategori sebagai berikut :

**Keterangan :**

$$\text{Tidak Baik ( TB )} = 1 \times 90 \times 25 = 2.250$$

$$\text{Kurang baik ( KB )} = 2 \times 90 \times 25 = 4.500$$

$$\text{Baik ( B )} = 3 \times 90 \times 25 = 6.750$$

$$\text{Sangat Baik ( SB )} = 4 \times 90 \times 25 = 9.000$$

Berdasarkan hasil penelitian Pada Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur mendapatkan hasil 85,35 % yang menunjukkan bahwa responden pada variabel X kualitas pelayanan berada pada penilaian sangat baik. Menurut peneliti hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas

elayanan di Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur sudah termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai sebesar 85,35 %.

## 2. Analisis deskriptif kepuasan pasien (Y )

### a) Akses layanan Kesehatan

Akses pelayanan Kesehatan merupakan pusat dari penyelenggaraan sistem pelayanan Kesehatan di seluruh dunia. Akses bisa dilihat dari sumber daya dan karakteristik pengguna pada umumnya seperti permasalahan harga, waktu transportasi, dan waktu tunggu. Untuk mengukur kepuasan pasien di Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur maka dapat diukur melalui sub indikator dalam lima pertanyaan yaitu: waktu proses pendaftaran, proses pelayanan yang terstruktur untuk menghindari waktu tunggu yang berlebihan, keterjangkauan biaya pelayanan Kesehatan, kualitas fasilitas yang digunakan, seberapa baik petugas Kesehatan berkomunikasi dengan pasien. Untuk mendeskripsikan pertanyaan dari 90 responden terhadap indikator akses layanan Kesehatan dapat dilihat dalam pengelolaan data sebagai berikut.

**Tabel 4. 13 Indikator Akses Layanan Kesehatan**

pertanyaan	SB(%)	B(%)	KB(%)	TB(%)	Jumlah (%)
waktu proses pendaftaran	47,7	50	2,2	-	100 %
proses pelayanan yang terstruktur untuk	40	57,7	2,2	-	100 %

menghindari waktu tunggu yang berlebihan					
keterjangkauan biaya pelayanan Kesehatan	61,1	38,8	-	-	100 %
kualitas fasilitas yang digunakan	35,5	64,4	-	-	100 %
seberapa baik petugas Kesehatan berkomunikasi dengan pasien	38,8	58,8	2,2	-	100 %
<b>Rata-rata (%)</b>	<b>44,62</b>	<b>53,94</b>	<b>1,32</b>	<b>-</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : hasil olahan kuisioner penelitian, 2024*

Berdasarkan tabel 4.13 diatas pada indikator akses layanan Kesehatan dapat disimpulkan bahwa jawaban responden tertinggi rata-ratanya adalah 53,94 % sedangkan jawaban terendah rata-ratanya adalah 1,32 %. Hal ini mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Malili dari segi akses layanan kesehatan dapat dilihat bahwa jawaban responden yang paling tinggi adalah 53,94 % yang artinya bahwa indikator akses layanan kesehatan di Puskesmas Malili sudah baik. Jawaban terendah dari keseluruhan responden adalah 1,32 % yang artinya bahwa akses layanan Kesehatan di Puskesmas Malili masih perlu diperbaiki.

b) Mutu layanan Kesehatan



Mutu layanan Kesehatan dapat dilihat dari sikap terhadap kompetensi Teknik dokter atau profesi layanan Kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien. Mutu layanan Kesehatan merupakan indikator dalam variabel kepuasan pasien dan dapat diukur melalui lima pertanyaan yaitu : kesesuaian biaya dengan kualitas pelayanan, kecepatan respon petugas Kesehatan dalam menanggapi kebutuhan dan pertanyaan pasien, kemudahan dalam proses pendaftaran, petugas Kesehatan memberikan pelayanan dengan sopan, kebersihan fasilitas ini memenuhi standar yang diharapkan. Untuk mendeskripsikan pertanyaan dari 90 responden terhadap indikator mutu layanan Kesehatan dapat dilihat dari pengelolaan data sebagai berikut :

**Tabel 4. 14 Indikator Mutu Layanan Kesehatan**

pertanyaan	SB(%)	B(%)	KB(%)	TB(%)	Jumlah (%)
kesesuaian biaya dengan kualitas pelayanan	67,7	32,2	-	-	100 %
kecepatan respon petugas Kesehatan dalam menanggapi kebutuhan dan pertanyaan pasien	38,8	58,8	2,2	-	100 %
kemudahan dalam	54,4	44,4	1,1	-	100 %

proses pendaftaran					
petugas Kesehatan memberikan pelayanan dengan sopan	42,2	56,6	1,1	-	100 %
kebersihan fasilitas ini memenuhi standar yang diharapkan	35,5	63,3	1,1	-	100 %
<b>Rata-rata (%)</b>	<b>47,72</b>	<b>51,06</b>	<b>1,1</b>	<b>-</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : hasil olahan kuisioner penelitian, 2024*

Berdasarkan tabel 4.14 di atas pada indikator mutu layanan Kesehatan dapat dilihat bahwa jawaban responden yang tertinggi rata-ratanya adalah 51,06 % sedangkan jawaban terendah rata-ratanya adalah 1,1%. Hal ini mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan Di Puskesmas Malili dari segi mutu layanan Kesehatan dapat dilihat bahwa jawaban responden yang paling tinggi adalah 51,06 % yang artinya bahwa indikator mutu layanan Kesehatan di Puskesmas Malili sudah baik. Jawaban terendah dari keseluruhan responden adalah 1,1% yang artinya bahwa mutu layanan Kesehatan di Puskesmas Malili masih perlu diperbaiki.

c) Proses layanan Kesehatan

Proses layanan Kesehatan merupakan sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien, persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter. Tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dokter dan rencana pengobatan. Proses layanan Kesehatan merupakan indikator dalam variabel kepuasan pasien dan dapat diukur melalui lima pertanyaan yaitu : waktu tunggu untuk pendaftaran/konsultasi, kepatuhan terhadap protokol medis selama perawatan, efektivitas pemantauan kondisi pasien selama perawatan, ketersediaan sarana dan prasarana, petugas Kesehatan memberikan penjelasan mengenai pnegobatan yang direkomendasikan. Untuk mendeskripsikan pertanyaan dari 90 responden terhadap indikator proses layanan Kesehatan dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4. 15 Indikator Proses Pelayanan Kesehatan**

pertanyaan	SB(%)	B(%)	KB(%)	TB(%)	Jumlah (%)
waktu tunggu untuk pendaftaran/konsultasi	43,3	54,4	2,2	-	100 %
kepatuhan terhadap protokol medis selama perawatan	40	60	-	-	100 %
efektivitas pemantauan kondisi pasien selama perawatan	33,3	66,6	-	-	100 %

ketersediaan sarana dan prasarana	31,1	60	8,8	-	100 %
petugas Kesehatan memberikan penjelasan mengenai pnegobatan yang direkomendasikan	52,2	47,7	-	-	100 %
<b>Rata-rata (%)</b>	<b>39,98</b>	<b>57,74</b>	<b>2,2</b>	<b>-</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : hasil olahan kuisisioner penelitian, 2024*

Berdasarkan tabel 4.15 diatas pada indikator proses layanan Kesehatan dapat disimpulkan bahwa jawaban responden tertinggi rata-ratanya adalah 57,74 % sedangkan jawaban terendah rata-ratanya adalah 2,2 %. Hal ini mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Malili dari segi proses layanan Kesehatan dapat dilihat bahwa jawaban responden yang paling tinggi adalah 57,74 % yang artinya bahwa indikator proses layanan kesehatandi Puskesmas Malili sudah baik. Jawaban terendah dari keseluruhan responden adalah 2,2 % yang artinya bahwa proses layanan Kesehatan di Puskesmas Malili masih perlu diperbaiki.

d) Sistem layanan Kesehatan

Sistem layanan Kesehatan yaitu dapat ditentukan oleh sikap terhadap fasilitas fisik, sikap mau menolong atau kepedulian personal, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul. Sistem layanan Kesehatan merupakan indikator dalam variabel kepuasan pasien dan dapat diukur melalui lima pertanyaan yaitu : respon petugas Kesehatan dalam menanggapi keluhan pasien, cara petugas Kesehatan memberikan pelayanan, respon petugas Kesehatan terhadap pelayanan gawat darurat, kedisiplinan petugas Kesehatan dalam memberikan pelayanan, pelayanan medis dasar seperti konsultasi dengan dokter. Untuk mendeskripsikan pertanyaan dari 90 responden terhadap indikator sistem layanan Kesehatan dapat dilihat dalam pengelolaan data sebagai berikut:

**Tabel 4. 16 Indikator Sistem Layanan Kesehatan**

pertanyaan	SB(%)	B(%)	KB(%)	TB(%)	Jumlah (%)
respon petugas Kesehatan dalam menanggapi keluhan pasien	44,4	55,5	-	-	100 %
cara petugas Kesehatan memberikan pelayanan	34,4	63,3	2,2	-	100 %
respon petugas	34,4	63,3	2,2	-	100 %

Kesehatan terhadap pelayanan gawat darurat					
kedisiplinan petugas Kesehatan dalam memberikan pelayanan	34,4	64,4	1,1	-	100 %
pelayanan medis dasar seperti konsultasi dengan dokter	50	50	-	-	100 %
<b>Rata-rata (%)</b>	<b>39,52</b>	<b>59,3</b>	<b>1,1</b>	<b>-</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : hasil olahan kuisioner penelitian, 2024*

Berdasarkan tabel 4.16 diatas pada indikator sistem layanan Kesehatan dapat disimpulkan bahwa jawaban responden tertinggi rata-ratanya adalah 59,3 % sedangkan jawaban terendah rata-ratanya adalah 1,1 %. Hal ini mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Malili dari segi sistem layanan Kesehatan dapat dilihat bahwa jawaban responden tertinggi adalah 59,3 % yang artinya bahwa indikator sistem layanan Kesehatan di Puskesmas Malili sudah baik. Jawaban terendah dari keseluruhan responden adalah 1,1 % yang artinya bahwa sistem layanan Kesehatan di Puskesmas Malili masih perlu diperbaiki.

**Tabel 4. 17**  
**Tanggapan Responden Pada Variabel Y “Kepuasan Pasien”**

pertanyaan	Jawaban responden								skor
	SB		B		KB		TB		
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	
P1	43	47,7	45	50	2	2,2	-	-	311
P2	36	40	52	57,7	2	2,2	-	-	304
P3	55	61,1	35	38,8	-	-	-	-	325
P4	32	35,5	58	64,4	-	-	-	-	302
P5	35	38,8	53	58,8	2	2,2	-	-	303
P6	61	67,7	29	32,2	-	-	-	-	331
P7	35	38,8	53	58,8	2	2,2	-	-	303
P8	49	54,4	40	44,4	1	1,1	-	-	318
P9	38	42,2	51	56,6	1	1,1	-	-	307
P10	32	35,5	57	63,3	1	1,1	-	-	301
P11	39	43,3	49	54,4	2	2,2	-	-	307
P12	36	40	54	60	-	-	-	-	306
P13	30	33,3	60	66,6	-	-	-	-	300
P14	28	31,1	54	60	8	8,8	-	-	290
P15	47	52,2	43	47,7	-	-	-	-	317
P16	40	44,4	50	55,5	-	-	-	-	310
P17	31	34,4	57	63,3	2	2,2	-	-	299
P18	31	34,4	57	63,3	2	2,2	-	-	299

P19	31	34,4	58	64,4	1	1,1	-	-	300
P20	45	50	45	50	-	-	-	-	315
<b>Total skor</b>									<b>6.148</b>
<b>Rata-rata</b>									<b>307,4</b>

*Hasil olahan kuisioner penelitian, 2024*

Berdasarkan tabel 4.17 di atas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden pada variabel kepuasan pasien dengan total 6.148 atau dengan rata-rata 307,4 dari 20 pertanyaan yang didapatkan dari lima indikator. Adapun skor tertinggi dari setiap pertanyaan yaitu diberi skor 4 sedangkan yang paling rendah diberikan skor 1. Untuk mengetahui beberapa skor maximum variabel Y kepuasan pasien yaitu sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Skor maximum} &= \text{skor tertinggi} \times N \times \text{jumlah pertanyaan} \\
 &= 4 \times 90 \times 20 \\
 &= 7200
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan di Puskesmas Malili diperoleh berdasarkan jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuisioner sebesar 6.148. Maka dengan demikian tanggapan responden dari 90 responden untuk variabel kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

$$= \frac{\text{skor total}}{\text{skor maximum}} \times 100\%$$



$$= \frac{6.148}{7.200} \times 100\%$$

$$= 85,38\%$$

Jadi, kualitas pelayanan di Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur sebesar 85,38 % dan kriteria yang telah ditetapkan mengacu pada kelima indikator penilaian. Apabila diinterpretasikan maka nilai 85,38% berada pada penilaian impersonal. Sedangkan nilai 7.200 termasuk dalam interval sangat baik secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut :



Dari hasil penelitian kualitas pelayanan di puskesmas malili kabupaten luwu timur dapat dibuat kategori sebagai berikut :

**Keterangan :**

$$\text{Tidak Baik ( TB )} = 1 \times 90 \times 20 = 1.800$$

$$\text{Kurang baik ( KB )} = 2 \times 90 \times 20 = 3.600$$

$$\text{Baik ( B )} = 3 \times 90 \times 20 = 5.400$$

$$\text{Sangat Baik ( SB )} = 4 \times 90 \times 20 = 7.200$$

Berdasarkan hasil penelitian Pada Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur mendapatkan hasil 85,38 % yang menunjukkan bahwa responden pada variabel Y kepuasan pasien berada pada penilaian sangat baik. Menurut peneliti hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur sudah termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai sebesar 85,38 %.

**d. Analisis Deskriptif**

1) Statistik deskriptif kualitas pelayanan

Statistik deskriptif kualitas pelayanan yaitu memberikan suatu gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari rata-rata ( mean ), standar devisi, minimum, maximum dan sum.

**Tabel 4. 18 *Deskriptive Statistic* Kualitas Pelayanan**

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
kualitas pelayanan	90	71	100	7679	85.32	7.907

Valid N (listwise)	90					
--------------------	----	--	--	--	--	--

Sumber: data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.18 menunjukkan bahwa nilai N merupakan jumlah data yang diteliti sebanyak 90 orang responden. Berdasarkan variabel kualitas pelayanan didapatkan nilai keseluruhan sum atau jawaban sebesar 7679, nilai minimum sebesar 71, nilai maximum sebesar 100, nilai rata-rata /mean 85.32 dan standar deviasi sebesar 7.907.

**Tabel 4. 19 Deskriptive Statistic kepuasan pasien**

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan pasien	90	54	80	6151	68.34	6.632
Valid N (listwise)	90					

Sumber: data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.19 menunjukkan bahwa nilai N merupakan jumlah data yang diteliti sebanyak 90 orang responden. Berdasarkan variabel kepuasan pasien didapatkan nilai keseluruhan sum/jawaban sebesar 6151, nilai minimum sebesar 54, nilai maximum sebesar 80, nilai rata-rata /mean 68.34 dan standar deviasi sebesar 6.632.

#### e. Uji Normalitas Data

Uji normalitas adalah suatu metode yang digunakan untuk menentukan apakah data residual yang diperoleh memiliki distribusi yang normal atau tidak. Uji normalitas data menggunakan uji *one sample*

*Kolmogorov Smirnov*. Jika nilai sig.(2-tailed) > alpha (0,05), maka data dinyatakan berasal dari populasi berdistribusi normal. Adapun hasil dari populasi berdistribusi normal disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4. 20 Uji Normalitas Data**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.16771815
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.068
	Negative	-.061
Test Statistic		.068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.20 diatas diketahui bahwa normalitas data ditunjukkan dari nilai sig.(2-tailed) sebesar 0,20. Apabila nilai sig.(2-tailed) sebesar  $0,20 \geq \alpha (0,05)$ , maka dapat dinyatakan bahwa data berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

#### f. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk melihat hasil pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur pada

responden yang berjumlah 90 responden yang dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS 24.

Adapun hasil analisis regresi linear dapat diperoleh seperti pada tabel berikut:

**Tabel 4. 21**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.676	4.815		2.633	.010
	X	.652	.056	.778	11.611	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa *beta Standardized Coefficients* merupakan nilai konsisten dari variabel X atau kualitas pelayanan yaitu 0,7 atau sebesar 77%. Berarti kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien pengaruhnya sangat kuat dan jika dikaitkan dengan tingkat pengaruh kualitas pelayanan yaitu 77% maka Tingkat kepuasan pasien tinggi. Berarti dapat disimpulkan bahwa Tingkat kualitas pelayanan akan mengakibatkan tingginya kepuasan pasien. Dan sisanya 23 % di pengaruhi oleh factor atau variabel lain yang belum di teliti.

Tabel 4. 22

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.778 <sup>a</sup>	.605	.601	4.191
a. Predictors: (Constant), X				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber: data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui nilai R<sup>2</sup> ( Adjusted R Square ) dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas ( independent ) dalam menerangkan variabel terikat ( dependen ). Dari tabel diatas diketahui bahwa R<sup>2</sup> sebesar 0,60 ini berarti 60 % yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien , dan sisanya dipengaruhi variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 4. 23

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2368.403	1	2368.403	134.819	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1545.919	88	17.567		
	Total	3914.322	89			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X						

Sumber: data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.23 uji F digunakan untuk mengetahui informasi berpengaruh atau tidak variabel X terhadap variabel Y secara Bersama-sama ( simultan ) dengan cara melihat nilai sig. 0,05. Jika dibawah 0,05 maka variabel X berpengaruh terhadap variabel Y, Adapun

dasar pengambilan Keputusan dalam uji regresi linear mengacu pada dua hal berikut :

- a. Jika nilai P value ( sig )  $\geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak
- b. Jika nilai P value ( sig )  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Berdasarkan tabel 4.23 tersebut diatas maka dapat diuraikan bahwa untuk mengetahui model persamaan regresi linear sederhana yang diketahui bahwa nilai f hitung = 134.819 dengan Tingkat signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka variabel X atau variabel kualitas pelayanan berpengaruh kuat terhadap variabel Y atau variabel kepuasan pasien dengan demikian dapat diketahui bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak karena nilai sig. lebih kecil dari 0,05.

### C. Pembahasan

Pada bagian ini akan membahas hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur dan juga memberikan jawaban terkait rumusan masalah dalam penelitian ini yang sudah dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis, Booms Tjiptono dan Chandra, (2005;121) dalam Jaka (2018) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Kualitas pelayanan di Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur dilihat dari lima indikator yang mendukung yaitu: bukti fisik, empati, kahandalan, ketanggapan dan jaminan. Kualitas pelayanan Puskesmas Malili dilihat dari kelima indikator secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik dengan mencapai Tingkat pencapaian yaitu 85,35 %.

Sisanya 15 % tidak tercapai kepuasan pelayanan berada pada indikator yang paling rendah yaitu indikator empati seperti keramahan petugas Kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dari hasil pengukuran presentase indikator bukti fisik sebesar 55,52%, empati sebesar 52,64 %, kehandalan sebesar 56,4 %, ketanggapan sebesar 59,06, jaminan sebesar 59,72 %.

Dari kelima indikator tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa indikator jaminan adalah indikator yang paling dominan dari variabel kualitas pelayanan dengan Tingkat presentase sebesar 59,72 % , berdasarkan hasil dari kuisisioner indikator jaminan paling dominan karena kebanyakan responden menilai baik tentang rasa aman yang diberikan dalam memberikan pelayanan dan terjaminnya ketersediaan obat yang dibutuhkan oleh pasien. dan indikator yang paling rendah adalah indikator empati sebesar 52,64 %, berdasarkan hasil dari kuisisioner pasien masih merasa kurang tentang keramahan dalam memberikan pelayanan.



Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh K. I. Sari (2020), dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya”. Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa Skor rata-rata kualitas pelayanan di Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya memperoleh nilai rata-rata 342,85 dengan presentase pencapaian sudah 70,43% dari skor maksimum. Nilai tertinggi terdapat pada dimensi jaminan (30,63%), sedangkan skor terendah terdapat pada dimensi daya tangap (6,54%). berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berbanding lurus dengan kepuasan pasien, artinya semakin baik kualitas pelayanan, maka kepuasan pasien akan meningkat.

## 2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien diartikan sebagai respon dari pelanggan terhadap ketidakpuasan antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan pasien setelah pemakaian. Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan akan menimbulkan loyalitas pasien/pelanggan. Pelanggan yang puas sangat erat kaitannya dengan “*word of mouth*” atau dari mulut ke mulut. Maka pelayanan memuaskan juga akan menambah pelanggan baru . (Kuntoro & Istiono, 2017 dalam Yurensia & Putri, 2020).

Kepuasan pasien di Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur dilihat dari empat indikator yang mendukung yaitu: akses layanan kesehatan, mutu layanan Kesehatan, proses layanan Kesehatan dan sistem layanan Kesehatan. Kepuasan pasien dilihat dari keempat indikator secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik dengan mencapai Tingkat pencapaiannya yaitu sebesar 85,38 % .

Sisanya 15 % tidak tercapai kepuasan pelayanan berada pada indikator yang paling rendah yaitu indikator mutu layanan Kesehatan seperti memberikan pelayanan dengan sopan. dari hasil pengukuran presentase indikator akses layanan Kesehatan sebesar 53,94 %, mutu layanan kesehatan sebesar 51,06 %, proses layanan Kesehatan sebesar 57,74 % dan sistem layanan Kesehatan sebesar 59,3 %.

Dari keempat indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator yang dominan adalah indikator sistem layanan Kesehatan dengan tingkat presentase sebesar 59,3% , berdasarkan hasil dari kuisisioner kebanyakan responden menilai baik indikator sistem layanan Kesehatan seperti kecepatan dalam memberikan pelayanan. Dan indikator yang paling rendah adalah indikator mutu layanan Kesehatan dengan Tingkat presentase sebesar 51,06 %, berdasarkan hasil dari kuisisioner pasien masih merasa kurang tentang petugas Kesehatan memberikan pelayanan dengan sopan.

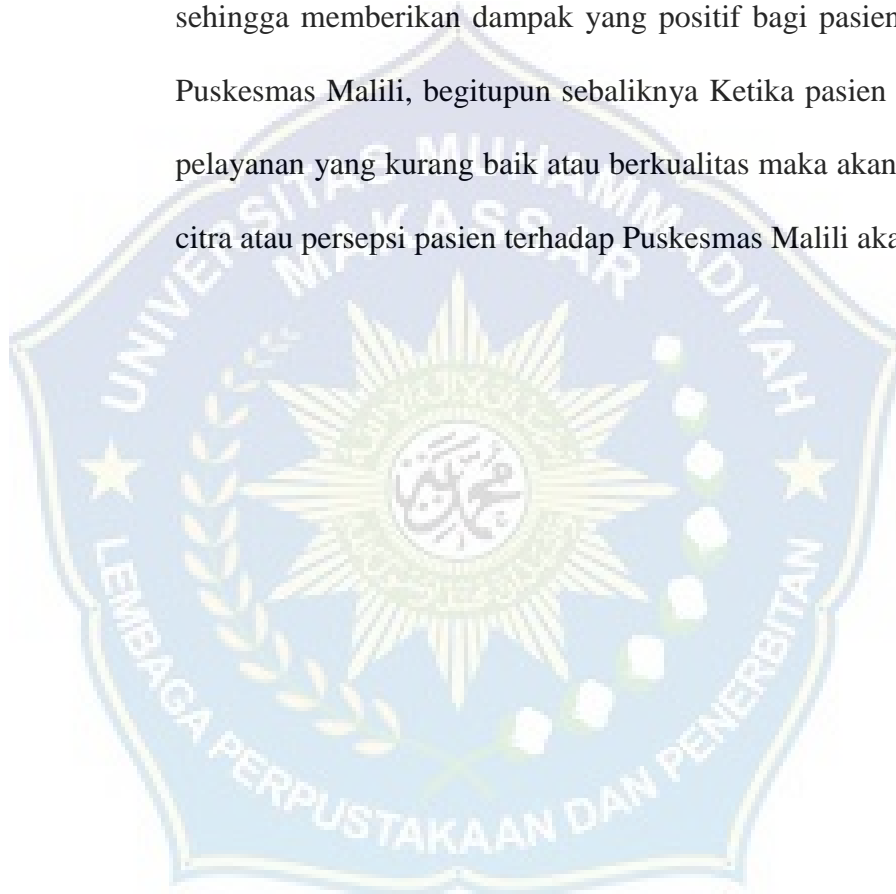
Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh K. I. Sari (2020), dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya”. Kepuasan Pasien Skor rata-rata kepuasan pasien masuk dalam kategori baik, karena tanggapan responden tersebut memiliki skor rata-rata 344,55 dengan prosentase mencapai 71,78% dari skor maksimal yang diharapkan. Indikator prosentase tertinggi terdapat pada aspek dimana menurut pendapat responden Puskesmas Urug sangat rapih dan bersih, sedangkan skor terendah terdapat pernyataan responden pelayanan Kesehatan di puskesmas urug masih kurang memadai. berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka kepuasan pasien akan meningkat.

### 3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Dengan menggunakan data output SPSS versi 24. Dengan uji regresi linear sederhana, variabel kualitas pelayanan outputnya *R/standart coefficient beta* sebesar 0,7 atau 77 % berpengaruh kuat terhadap kepuasan pasien. Indikator yang memiliki pengaruh paling kuat pada penelitian ini adalah variabel kepuasan pasien sebesar 85,38 %

dan variabel kualitas pelayanan yang memiliki nilai rata-rata sebesar 85,35 %.

Pelayanan yang berkualitas akan membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga membuat citra atau persepsi pasien ke Puskesmas Malili akan semakin tinggi sehingga memberikan dampak yang positif bagi pasien dan juga Puskesmas Malili, begitupun sebaliknya Ketika pasien menerima pelayanan yang kurang baik atau berkualitas maka akan membuat citra atau persepsi pasien terhadap Puskesmas Malili akan buruk.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini ditandai dengan hasil dari regresi linear yang dilakukan dan memperoleh nilai t hitung sebesar 11,61 dengan sig.a 0,05, t hitung sebesar 11,61 lebih besar dari nilai t tabel dan Tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 , sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan berpengaruh terhadap kepuasan sehingga memberikan dampak yang positif terhadap puskesmas.

Variabel X atau variabel kualitas pelayanan berpengaruh sangat kuat terhadap variabel Y atau variabel kepuasan pasien. Hal ini ditandai dengan nilai f hitung = 134.819 dengan Tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak karena nilai sig. lebih kecil dari 0,05.

2. *beta Standardized Coefficients* merupakan nilai konsisten dari variabel X atau kualitas pelayanan yaitu 0,7 atau sebesar 77%. Berarti kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien pengaruhnya sangat kuat dan jika dikaitkan dengan tingkat pengaruh kualitas pelayanan yaitu 77% maka Tingkat kepuasan pasien tinggi. Berarti dapat

disimpulkan bahwa Tingkat kualitas pelayanan akan mengakibatkan tingginya kepuasan pasien.

Pada penelitian ini variabel kualitas pelayanan berpengaruh kuat terhadap kepuasan pasien, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan pengaruhnya itu sebesar 0,7 atau 77 %.

## **B. SARAN**

1. Kepada Puskesmas, Kualitas pelayanan di Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur sudah dikatakan sangat baik. Akan tetapi masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan oleh Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur, seperti : keramahan petugas Kesehatan terhadap pasien, ketersediaan sarana dan prasarana dan kecepatan memberikan Pelayanan terhadap pasien.
2. Kepada peneliti selanjutnya sebaiknya mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel yang lain, menambah jumlah sampel, dan menggunakan lokasi penelitian yang berbeda dari penelitian yang penulis lakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Dewi, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 146–156. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511>
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Fidela Firwan Firdaus, A. D. (2016). *Evaluasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di RSUD Panembalan Senopati Bantul*.
- Herawati, N., Hidayat, A., BSI Jakarta, A., & BSI Bogor, A. (2018). Suwarsito 3) Niken Herawati 1). *Niken Herawati*, 1(5), 522–535.
- Ismar, I. (2017). *Buruknya Pelayanan Puskesmas Malili Luwu Timur, Konsultasi Dengan Dokter Lewat Telepon*. <https://makassar.tribunnews.com/amp/2017/11/29/buruknya-pelayanan-puskesmas-malili-luwu-timur-konsultasi-dengan-dokter-lewat-telepon>
- Jaka, A. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2(1), 49–63.
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 58. <https://doi.org/10.24198/jane.v12i2.28684>
- Rensiner, R., Azwar, V. Y., & Putra, A. S. (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, 1. <https://doi.org/10.25077/jka.v7i0.817>

- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sari, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “X” Effect of Quality Service To Satisfaction of Patients in “X” Hospital. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 06, 151–158.
- Sari, K. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(31), 194–207. <http://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150>
- Sari, M. (2019). Aplikasi Data Pasien Dan Penentuan Gizi Ibu Hamil Pada Puskesmas Sungai Tabuk. *Technologia: Jurnal Ilmiah*, 10(3), 172. <https://doi.org/10.31602/tji.v10i3.2232>
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Ulfah, I. F., & Nugroho, A. B. (2020). Menilik Tantangan Pembangunan Kesehatan di Indonesia: Faktor Penyebab Stunting di Kabupaten Jember. *Jurnal Sosial Politik*, 6(2), 201–213. <https://doi.org/10.22219/sospol.v6i2.12899>
- yulfita aini, efi andari. (n.d.). *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan berobat di puskesmas pembantu desa pasir utama*. 9(2).
- Yurensia, F., & Putri, A. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Ambun Suri RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. *Jurnal Endurance : Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 5(3), 458–465.



L

A

M

P

I

R

A

N



1. LEMBAR KUISIONER

**KUISIONER**  
**KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN**  
**PUSKESMAS KOTA MALILI TAHUN 2024**

**IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Alamat :

No. Hp :

**Keterangan Cara Pengisian :**

Berilah tanda ✓ untuk setiap pertanyaan ini dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan pada kolom:

SB	: Sangat Baik
B	: Baik
KB	: Kurang Baik
TB	: Tidak Baik

## DAFTAR PERTANYAAN

### A. Bukti Fisik

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1	Penampilan dokter bersih dan rapih				
2	Kebersihan lingkungan dan ruangan puskesmas				
3	Penampilan perawat bersih dan rapih				
4	Kemudahan pasien dalam berkomunikasi dengan perawat atau dokter				
5	Ketersediaan fasilitas pelayanan				

### B. Empati

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1	Perawat berperilaku baik terhadap pasien				
2	Perawat peduli terhadap kebutuhan atau keinginan pasien				
3	Tersedianya pelayanan kesehatan terhadap pasien selama 24 jam				
4	Perawat ramah terhadap pasien				
5	Memberikan informasi Kesehatan terhadap pasien yang mudah di mengerti				

### C. Kehandalan

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1	Kecepatan memberikan pelayanan Kesehatan terhadap pasien				
2	Kecepatan petugas pendaftaran dalam melayani				
3	Kecepatan pelayanan kasir				
4	Prosedur administrasi serta pembayaran yang tidak sulit				
5	ketersediaan informasi atau prosedur medis yang konsisten				

D. Ketanggapan

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1	Kesediaan dari petugas kesehatan puskesmas dalam menanggapi permintaan pasien				
2	Kesiagaan petugas Kesehatan untuk membantu pasien				
3	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit				
4	Dokter datang tepat waktu				
5	Staf puskesmas memberikan reaksi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien				

E. Jaminan

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1	Rasa aman yang diberikan puskesmas dalam memberikan pelayan				
2	Diperlakukan baik selama proses pelayanan Kesehatan				
3	Terjaminnya ketersediaan obat yang dibutuhkan pasien				
4	Terjaminnya fasilitas yang bersih dan nyaman				
5	Kemampuan petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan				

F. Akses Layanan Kesehatan

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1	Waktu proses pendaftaran				
2	Proses pelayanan yang terstruktur untuk menghindari waktu tunggu yang berlebihan				
3	Keterjangkauan biaya pelayanan Kesehatan				
4	Kualitas fasilitas yang digunakan				
5	Seberapa baik petugas Kesehatan berkomunikasi dengan pasien				

G. Mutu Layanan Kesehatan

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1	Kesesuaian biaya dan kualitas pelayanan				
2	Kecepatan respon petugas kesehatan dalam menanggapi kebutuhan dan pertanyaan pasien				
3	Kemudahan dalam proses pendaftaran				
4	Petugas Kesehatan puskesmas memberikan pelayanan dengan sopan				
5	Kebersihan fasilitas ini memenuhi standar yg diharapkan				

H. Proses Layanan Kesehatan

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1	Waktu tunggu untuk pendaftaran / konsultasi				
2	Kepatuhan terhadap protokol medis selama perawatan				
3	Efektivitas pemantauan kondisi pasien selama perawatan				
4	Ketersediaan sarana dan prasarana				
5	Petugas kesehatan memberikan penjelasan mengenai pengobatan yg direkomendasikan				

I. Sistem Layanan Kesehatan

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1	Respon petugas Kesehatan dalam menanggapi keluhan pasien				
2	cara petugas kesehatan memberikan pelayanan				
3	Respon petugas Kesehatan terhadap pelayanan gawat darurat				
4	Kedisiplinan petugas Kesehatan dalam memberikan pelayanan				
5	Pelayanan medis dasar seperti konsultasi dengan dokter				





43	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	<b>91</b>
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	<b>78</b>
45	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>88</b>
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	<b>83</b>
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	<b>77</b>
48	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	<b>90</b>
49	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	<b>90</b>
50	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>77</b>
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	<b>82</b>
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	<b>76</b>
53	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>97</b>
54	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	<b>91</b>
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>76</b>
56	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	<b>82</b>
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>88</b>
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>10</b> <b>0</b>
59	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>82</b>
60	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	<b>89</b>
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>76</b>
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>10</b> <b>0</b>
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	<b>79</b>
64	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	<b>85</b>
65	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	<b>87</b>
66	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	<b>78</b>



67	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	<b>87</b>	
68	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	<b>83</b>		
69	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	<b>86</b>	
70	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	<b>78</b>	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	<b>96</b>	
72	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	<b>85</b>	
73	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	<b>91</b>	
74	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	<b>94</b>
75	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	<b>85</b>		
76	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	<b>82</b>	
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>99</b>	
78	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>97</b>	
79	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>84</b>	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	<b>76</b>	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>10</b> <b>0</b>	
82	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>73</b>	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	<b>99</b>	
84	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	<b>91</b>	
85	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	<b>82</b>	
86	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	<b>87</b>	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	<b>91</b>	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>10</b> <b>0</b>	
89	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	<b>93</b>	
90	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	<b>81</b>	

b. Variabel Kepuasan Pasien

RESP	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y	
1	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	61
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	78
3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	63
4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	69
5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
6	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	72
7	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	66
8	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	78
10	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	65
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
12	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	67
13	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	63
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	77
15	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
16	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	67
17	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	63
18	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	66
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
21	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	69

22	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	<b>66</b>
23	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	<b>69</b>
24	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	<b>73</b>
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>80</b>
26	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>65</b>
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	<b>79</b>
28	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	<b>63</b>
29	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	<b>67</b>
30	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	<b>62</b>
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>60</b>
32	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	<b>70</b>
33	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>64</b>
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>80</b>
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>80</b>
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>60</b>
37	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	<b>56</b>
38	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	<b>67</b>
39	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	<b>63</b>
40	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>61</b>
41	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>61</b>
42	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	<b>54</b>
43	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	<b>72</b>
44	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>61</b>
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>80</b>
46	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	<b>69</b>
47	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	<b>63</b>

48	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	<b>74</b>
49	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	<b>68</b>
50	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	<b>65</b>
51	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>68</b>
52	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	<b>66</b>
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>80</b>
54	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	<b>72</b>
55	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>61</b>
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>72</b>
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>80</b>
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	<b>71</b>
59	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	<b>60</b>
60	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	<b>70</b>
61	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	<b>70</b>
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>80</b>
63	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	<b>64</b>
64	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	<b>72</b>
65	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	<b>66</b>
66	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	<b>64</b>
67	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>63</b>
68	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>65</b>
69	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	<b>66</b>
70	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	<b>67</b>
71	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	<b>66</b>
72	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	<b>68</b>
73	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	<b>68</b>

74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
75	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	66
76	2	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	67
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
78	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	78
79	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
80	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	66
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
82	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
83	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	77
84	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
85	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	65
86	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	68
87	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	63
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
89	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	71
90	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	68



3. HASIL Uji VALIDITAS

a. H

asil Uji  
validitas  
variabel  
kualitas  
pelayan  
an

			Correlations																													
			NSP	NSL	NSA	NSB	NSC	NSD	NSE	NSF	NSG	NSH	NSI	NSJ	NSK	NSL	NSM	NSN	NSO	NSP	NSQ	NSR	NSS	NST	NSU	NSV	NSW	NSX	NSY	NSZ		
NS1	Persepsi	0.912*	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	
NS2	Persepsi	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
NS3	Persepsi	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
NS4	Persepsi	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
NS5	Persepsi	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

ns1 - Correlations is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
\* - Correlations is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b.

asil  
Uji  
Valid  
itas  
Varia  
bel  
Kepu  
asan  
Pasio  
n

		Correlations																					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y	
Y1	Pearson Correlation	1																					
	Sig. (2-tailed)																						
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y2	Pearson Correlation	.564*	1																				
	Sig. (2-tailed)																						
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y3	Pearson Correlation	.000	.000	1																			
	Sig. (2-tailed)																						
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y4	Pearson Correlation	.276*	.435**	.212*	1																		
	Sig. (2-tailed)																						
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y5	Pearson Correlation	.311**	.421**	.383**	.409**	1																	
	Sig. (2-tailed)																						
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y6	Pearson Correlation	.229*	.268*	.133	.214*	-.017	1																
	Sig. (2-tailed)																						
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y7	Pearson Correlation	.389**	.381**	.299*	.453**	.438**	.119	1															
	Sig. (2-tailed)																						
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y8	Pearson Correlation	.000	.000	.048	.000	.000	.264	.000	1														
	Sig. (2-tailed)																						
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y9	Pearson Correlation	.365*	.532**	.263**	.444**	.511**	.228	.393**	.426**	1													
	Sig. (2-tailed)																						
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y10	Pearson Correlation	.408**	.519**	.277*	.558**	.366**	.0190	.578**	.363**	.532**	1												
	Sig. (2-tailed)																						
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y11	Pearson Correlation	.428**	.354**	.357**	.427**	.333**	.219	.451**	.449**	.436**	.427**	1											
	Sig. (2-tailed)																						
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y12	Pearson Correlation	.361*	.360*	.233	.531**	.379**	.223	.509**	.296*	.538**	.528**	.390**	1										
	Sig. (2-tailed)																						
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y13	Pearson Correlation	.320*	.431**	.322*	.460**	.493**	.286*	.538**	.272*	.535**	.505**	.470**	.529**	1									
	Sig. (2-tailed)																						
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y14	Pearson Correlation	.274*	.442**	.030	.388**	.274*	.395**	.452**	.238	.357**	.569**	.308**	.575**	.510**	1								
	Sig. (2-tailed)																						
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y15	Pearson Correlation	.230*	.347**	.241*	.0199	.0197	.286*	.286*	.424**	.332**	.349**	.236	.393**	.321**	.321**	1							
	Sig. (2-tailed)																						
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y16	Pearson Correlation	.242*	.301**	.0152	.282**	.237*	.216	.322**	.0154	.292*	.382**	.322**	.282**	.331**	.251	.404**	1						
	Sig. (2-tailed)																						
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y17	Pearson Correlation	.371**	.434**	.338**	.375**	.450**	.261	.409**	.289*	.572**	.418**	.549**	.527**	.593**	.448**	.488**	.431**	1					
	Sig. (2-tailed)																						
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y18	Pearson Correlation	.352*	.494**	.279*	.529**	.468**	.341**	.427**	.230	.509**	.479**	.469**	.726**	.521**	.533**	.341**	.324*	.560**	1				
	Sig. (2-tailed)																						
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y19	Pearson Correlation	.001	.000	.008	.000	.000	.001	.000	.029	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.002	.000	.000	1			
	Sig. (2-tailed)																						
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y20	Pearson Correlation	.263*	.411**	.215	.532**	.513**	.0176	.505**	.302*	.557**	.572**	.574**	.590**	.520**	.506**	.375*	.400*	.609**	.541**	.494**	1		
	Sig. (2-tailed)																						
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y	Pearson Correlation	.595**	.689**	.463**	.630**	.601**	.386**	.697**	.555**	.735**	.728**	.696**	.714**	.753**	.649**	.569**	.522**	.743**	.753**	.759**	.676**	1	
	Sig. (2-tailed)																						
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### 4. HASIL UJI REALIBILITAS

##### a. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan

###### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	90.9
	Excluded <sup>a</sup>	9	9.1
	Total	99	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.934	25

##### b. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien

###### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	90.9
	Excluded <sup>a</sup>	9	9.1
	Total	99	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

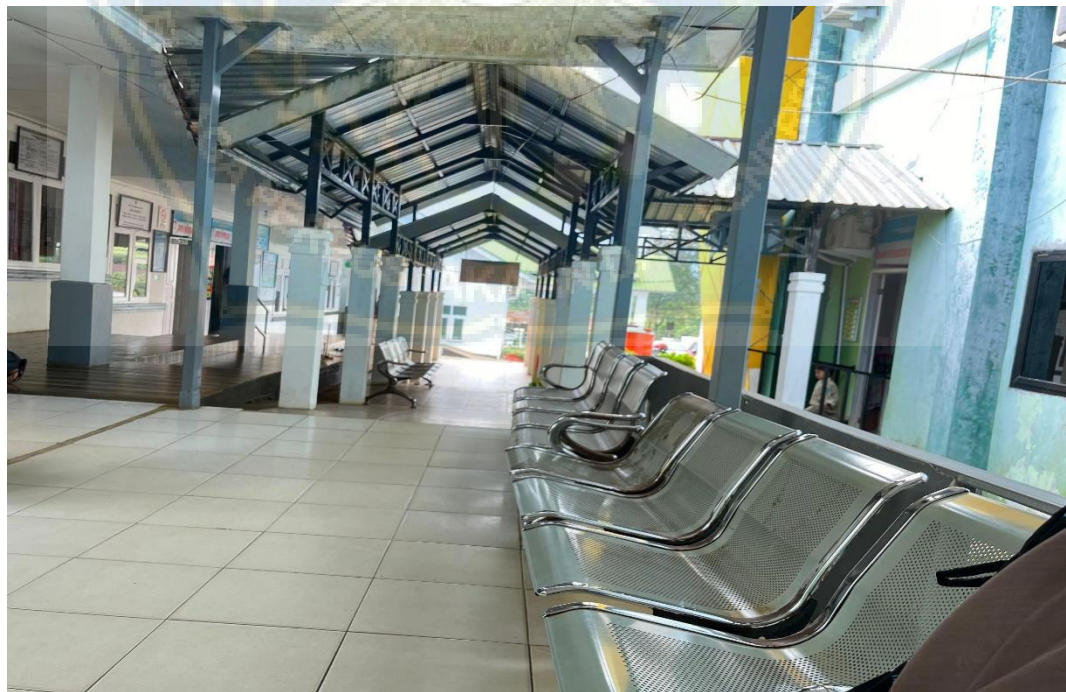
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.926	20



DOKUMENTASI



*Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur*



*Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur*





*Pembagian Kuisisioner Kepada Responden*



*Pembagian Kuisisioner Kepada Responden*

*Pembagian Kuisisioner Kepada Responden*



**Universitas  
Muhammadiyah  
Makassar**

Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221  
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588  
Official Email : [fisip@unismuh.ac.id](mailto:fisip@unismuh.ac.id)  
Official Web : <http://fisip.unismuh.ac.id>

Nomor : 0242/FSP/A.6-VIII/III/1445H/2024 M  
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar  
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.  
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Peneliti dan  
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh  
Di –  
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Tiarah H

S t a m b u k : 105611102020

J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara

Lokasi Penelitian : Di Puskesmas Kota Malili Kabupaten Luwu Timur.

Judul Skripsi : ***"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Malili Kabupaten Luwu Timur"***

Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 04 Maret 2024

Ketua Jurusan

**Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si**  
NBM. 991 742



Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia  
Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi  
Public Administration - Government Studies - Communication Science



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3830/05/C.4-VIII/III/1445/2024

04 March 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

23 Sya'ban 1445

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak / Ibu Bupati Luwu Timur

Cq. Ka. Badan Kesbang, Politik & Linmas

di -

Luwu Timur

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0242/FSP/A.6-VIII/III/1445/2024 tanggal 4 Maret 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : TIARAH H

No. Stambuk : 10561 1102620

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Malili Kabupaten Luwu Timur"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 7 Maret 2024 s/d 7 Mei 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.

NBM 1127761



PEMERINTAH KABUPATEN LUWU TIMUR  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU

Alamat : Jl. Soekarno Hatta, Kecamatan Malili, Kabupaten Luwu Timur, Sulawesi Selatan  
No. Telp. 08 12345 7756 Website : www.dpmpstsp.luwutimur.go.id  
email : dpmpstsp@luwutimurkab.go.id

Malili, 15 Maret 2024

Nomor : 500.16.7.2/046/PEN/DPMPSTSP-LT/III/2024  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada  
Yth. Kepala UPTD Puskesmas Malili  
Di-  
Kab. Luwu Timur

Berdasarkan Surat Rekomendasi Tim Teknis Tanggal 15 Maret 2024 Nomor : 046/KesbangPol/III/2024, tentang Izin Penelitian.

Dengan ini disampaikan bahwa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : **TIARAH H**  
Alamat : Dsn. Hulupadang, Ds. Pongkeru, Kec. Malili  
Tempat / Tgl Lahir : Luwu Timur / 8 Oktober 2002  
Pekerjaan : Mahasiswi  
Nomor Telepon : 085378125949  
Nomor Induk Mahasiswa : 10561 1102620  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara - (S1)  
Lembaga : **UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Bermaksud melakukan Penelitian di daerah/Instansi Bapak/Ibu sebagai syarat penyusunan Skripsi dengan Judul :

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KOTA MALILI  
KABUPATEN LUWU TIMUR"**

Mulai : 15 Maret 2024s.d. 15 Mei 2024

Sehubungan hal tersebut di atas, pada prinsipnya Pemkab Luwu Timur dapat menyetujui kegiatan tersebut dengan ketentuan :

1. Menaati semua Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, serta mengindahkan adat istiadat Daerah setempat.
2. Menyerahkan 1 (satu) exampilar copy hasil "Laporan Kegiatan" selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari setelah kegiatan dilaksanakan kepada Bupati Luwu Timur Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Luwu Timur.
3. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin tidak menaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian disampaikan untuk diketahui.

A.n Bupati Luwu Timur  
Kepala DPMPSTSP



Andi Habi Unru, SE.

Pangkat: Pembina Utama Muda (IV.c)  
NIP. 19641231 198703 1 208

Tembusan :

1. Bupati Luwu Timur (sebagai Laporan) di Malili;
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik di Malili;
3. Dinas Kesehatan di Tempat;
4. Dekan UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR di Tempat.

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
(DPMPSTSP)





**PEMERINTAH KABUPATEN LUWU TIMUR  
DINAS KESEHATAN  
UPTD PUSKESMAS MALILI**



Alamat : Jl. Dr.Sam Ratulangi, Kecamatan Malili, Kabupaten Luwu Timur, Sulawesi Selatan  
No. Telp. (0474) 321 456, 92981  
email : puskesmasmalili2014@gmail.com

**LEMBAR DISPOSISI**

Surat dari : DPMPTSP-LT/III/2024 - No. Surat : 500.16.7.21046/PEM(DPMPTSP-LT) Tgl. Surat : 11/2024 15 Maret 2024 -	Diterima Tgl : 20 Maret 2024. No. Agenda : 171 Sifat : <input type="checkbox"/> Sangat Segera <input checked="" type="checkbox"/> Segera <input type="checkbox"/> Rahasia
---	--

Hal : 12th Penelitian .

Diteruskan kepada Sdr. : <input type="checkbox"/> KRU <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Dan seterusnya .....	Dengan hormat harap : <input type="checkbox"/> Tanggapan dan Saran <input checked="" type="checkbox"/> Proses lebih lanjut <input checked="" type="checkbox"/> Koordinasi/konfirmasikan <input type="checkbox"/>
--	--

Catatan :  
Serin dampingi up orientasi  
Ruang pelayanan .

Kepala UPTD Puskesmas Malili  
  
Andi Eka Safitri, S.Kep.Ns  
NIP. 19860320 201001 2 024



Dipindai dengan CamScanner



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 : Tiarah H  
Nim : 105611102620  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	3 %	10 %
2	Bab 2	1 %	25 %
3	Bab 3	2 %	10 %
4	Bab 4	8 %	10 %
5	Bab 5	3 %	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, 22 Juni 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



# BAB I TIARAH H.- 105611102620

ORIGINALITY REPORT

**3%**

SIMILARITY INDEX



**3%**

INTERNET SOURCES

**0%**

PUBLICATIONS

**%**

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

**1**

[digilib.uin-suka.ac.id](http://digilib.uin-suka.ac.id)

Internet Source

**1%**

**2**

[docplayer.info](http://docplayer.info)

Internet Source

**1%**

**3**

[pak.uui.ac.id](http://pak.uui.ac.id)

Internet Source

**1%**

Exclude quotes  Off

Exclude matches  Off

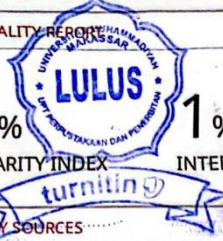
Exclude bibliography  Off

BAB II TIARAH H.- 105611102620

ORIGINALITY REPORT

1%

SIMILARITY INDEX



1%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

text-id.123dok.com

Internet Source

<1%

2

bh4kt1.wordpress.com

Internet Source

<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off



### BAB III TIARAH H.- 105611102620

#### ORIGINALITY REPORT

**2%**

SIMILARITY INDEX



**2%**

INTERNET SOURCES

**0%**

PUBLICATIONS

**%**

STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES

**1**

[digilib.iain-palangkaraya.ac.id](http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id)

Internet Source

**2%**

Exclude quotes  On

Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 2%



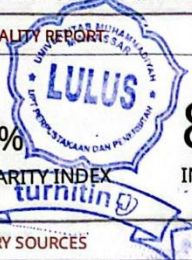
## BAB IV TIARAH H.- 105611102620

ORIGINALITY REPORT

**8%**

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES



**8%**

INTERNET SOURCES

**3%**

PUBLICATIONS

**%**

STUDENT PAPERS

1	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://www.tutorialkampus.com">www.tutorialkampus.com</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	<1%
7	<a href="http://eprints.iain-surakarta.ac.id">eprints.iain-surakarta.ac.id</a> Internet Source	<1%
8	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	<1%
9	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	<1%

## BAB V TIARAH H.- 105611102620

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

LULUS

3%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

1

[bigstone-toni.blogspot.com](http://bigstone-toni.blogspot.com)

Internet Source

2%

2

[media.neliti.com](http://media.neliti.com)

Internet Source

2%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches Off



## RIWAYAT HIDUP



**TIARAH H.** atau lebih dikenal dengan nama tiara lahir di luwu timur, dusun hulupadang tanggal 08 oktober 2002. penulis merupakan anak pertama dari lima bersaudara, lahir dari pasangan bapak Hasan H dan ibu Dina. Penulis memulai Pendidikan pada tahun 2008 di SD Negeri 235 Pongkeru tamat pada tahun 2014. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 4 Malili Kabupaten Kuwu Timur dan lulus pada tahun 2017, kemudian melanjutkan Pendidikan di sekolah menengah atas di SMA Negeri 1 Luwu Timur dan selesai pada tahun 2020. Pada tahun 2020 peneliti melanjutkan Pendidikan ke jenjang selanjutnya di perguruan tinggi Univerditas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Pada tahun 2024 ini akan mengantarkan penulis meraih gelar sarjana srata satu ( S1 ) dengan menyusun Skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Malili Kabupaten Luwu Timur” .