

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS
BUNGI KABUPATEN PINRANG**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2025**

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS BUNGI
KABUPATEN PINRANG**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh:

DEDY MANSYUR

NIM:105721112121

***Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis***

Universitas Muhammadiyah Makassar

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

MAKASSAR

2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah.
(QS. Az-Zumar: 53)**

**Orang hebat tidak dihasilkan dari kemudahan, kesenangan dan kenyamanan. Mereka dibentuk melalui kesulitan, tantangan, dan air mata.
-Dahlan Iskan-**

PERSEMBAHAN

**Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunianya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.
Alhamdulillah Rabbil'alam**

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

**Pertama, untuk orang tua saya tercinta bapak Mansyur dan Alm. Ibu Nurjannah yang telah membesarkan dan mendidik saya tanpa kata lelah
Kedua, untuk saudara kandung saya Desy Mansyur yang selalu memberikan doa dan support ketika saya mulai kehilangan semangat
Ketiga, untuk sahabat dan orang tersayang yang selalu kebersamai**

PESAN DAN KESAN

Semua prosesnya mungkin tidak mudah, tapi tanamkan satu prinsip dalam hatimu. “Ini Semua Akan Berlalu”



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap
Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Bungi Kabupaten
Pinrang
Nama Mahasiswa : Dedy Mansyur
No. Stambuk/ NIM : 105721112121
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan panitia
penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 23 April 2025 di Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

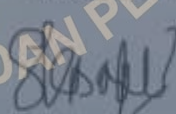
Makassar, 26 April 2025

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


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

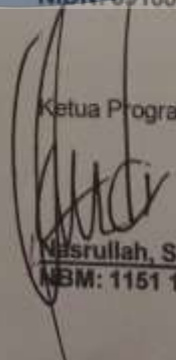

Sherry Adelia Natsir Kalla, S.E., M.MKtg
NIDN: 0916018603

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi


Dr. H. Andi Ham'an, S.E., M.Si
NBM: 651 507


Nasrullah, SE., M.M
NBM: 1151 132



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

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 8669972 Makassar

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama : Dedy Mansyur Nim. 105721112121 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0005/SK-Y/61201/091004/2025 M, Tanggal 23 April 2025 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 23 Syawal 1446 H
26 April 2025

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, S.T., M.T., IPU (.....)
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si (.....)
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc. (.....)
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji
 1. Dr. Buyung Romadhoni, S.E., M.Si (.....)
 2. Moh. Aris Pasigai, S.E., M.M (.....)
 3. Dr. Sri Andayaningsih, S.E., M.M. (.....)
 4. Dr. Samsul Rizal, S.E., M.M. (.....)

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM: 651 507



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:
Nama : Dedy Mansyur
Stambuk : 105721112121
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang.

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 26 April 2025

nbuat Pernyataan,



DEDY MANSYUR
NIM: 105721112121

Diketahui Oleh:

Dekan

Dr. H. Andi Jan'an, S.E., M.Si
NBM: 661.507

Ketua Program Studi

Nasrullah, SE., M.M
NBM: 1151.132

**HALAMAN PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASITUGAS AKHIR**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dedy Mansyur
NIM : 105721112121
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

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

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada
Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 26 April 2025

Yang Membuat Pernyataan,



EDY MANSYUR
NIM: 105721112121

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang".

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

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis Bapak Mansyur dan Almh. Ibu Nurjannah, A.ma. Pd yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan saudara kandung saya Desy Mansyur yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Dr. Ir. H. Abd Rakhim Nanda, MT, IPU. Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Moh Aris Pasigai, S.E., M.M, selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Ibu Sherry Adelia Natsir Kalla, S.E., M.Mktg, selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2021 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
9. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat

jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

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

Makassar, 22 Maret 2025

Penulis



ABSTRAK

DEDY MANSYUR. 2025. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang*. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Moh. Aris Pasigai dan Sherry Adelia Natsir Kalla

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang. Sampel diambil dari pasien yang telah melakukan kunjungan di Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dokumentasi, dan pembagian kuesioner. Sumber data yang digunakan mencakup data primer dan data sekunder. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode skala likert. Berdasarkan hasil penelitian data dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) versi 26 mengenai pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang yang telah dibahas, maka penulis menarik kesimpulan penting yaitu kualitas pelayanan jasa memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa strategi penerapan kualitas pelayanan jasa yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dengan demikian, pengelolaan kualitas pelayanan jasa yang efektif dapat menjadi strategi penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Jasa, Kepuasan Pasien*

ABSTRACT

DEDY MANSYUR. 2025. The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction at Puskesmas Bungi. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Moh. Aris Pasigai and Sherry Adelia Natsir Kalla.

This study is quantitative in nature, aiming to determine the effect of service quality on patient satisfaction at Bungi Community Health Center (Puskesmas) in Pinrang Regency. The sample consists of patients who have visited the Bungi Community Health Center. The data used in this study is quantitative, obtained from questionnaires distributed to respondents and related to the research problem. Data collection was conducted through observation, documentation, and questionnaire distribution. The sources of data include both primary and secondary data. The research instrument used in this study applies the Likert scale method. Based on statistical calculations using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 26, the results indicate that service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction at the Bungi Community Health Center. This finding suggests that the effective implementation of service quality strategies can enhance patient satisfaction. Therefore, managing service quality effectively can be an important strategy in improving patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Teori.....	6
1. Pemasaran	6
2. Pemasaran Jasa.....	7
3. Definisi Kualitas	8
4. Definisi Kualitas Pelayanan Jasa.....	10
5. Kepuasan Pasien.....	18
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Fikir.....	30
D. Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
C. Jenis dan Sumber Data.....	33
D. Populasi dan Sampel	34
E. Metode Pengumpulan Data.....	36
F. Defenisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel.....	37
G. Metode Analisis Data.....	39
H. Uji Hipotesis.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
B. Penyajian Data (Hasil Penelitian).....	50
C. Pembahasan Hasil Penelitian	63
BAB V PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagian Kerangka Pikir.....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang	48
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Histogram	57



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Skala Likert.....	38
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.3 Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Tabel 4.4 Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.5 Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Jasa (X)	53
Tabel 4.6 Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien (Y)	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Jasa (X)	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien (Y)	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Park Heteroskedastisitas	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (Uji T)	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F)	62
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 2 Data Karakteristik Responden	76
Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner	78
Lampiran 4 Hasil Analisis Statistik	80
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian	96
Lampiran 6 Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner	95
Lampiran 7 Hasil Validasi Data dan Abstrak	97
Lampiran 8 Hasil Plagiasi	99



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, hingga pemerintah mempunyai tugas menyediakan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh warga mulai dari pelayanan dalam wujud pengaturan maupun pelayanan pelayanan lain dalam rangka penuhi kebutuhan warga dalam bidang pembelajaran kesehatan, utilitas, serta yang lain. Tidak hanya itu, masyarakat biasanya sangat berhubungan dengan pelayanan untuk mendapatkan benda ataupun jasa dalam kehidupan bermasyarakat, sebab masing-masing orang adalah makhluk sosial.

Salah satu indeks kesejahteraan sesuatu negeri merupakan kesehatan. Berbagai upaya telah dicoba pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan warga di bidang Kesehatan, salah satunya dengan membangun unit pelayanan Kesehatanwarga di setiap kecamatan ialah puskesmas, di Indonesia jumlah puskesmas bertambah setiap tahunnya. Berdasarkan kementrian Kesehatan (kemenkes), Indonesia mempunyai 10.292 puskesmas pada tahun 2021, ada puskesmas non rawat inap sebanyak 6.091 unit serta puskesmas rawat inap sebanyak 4.201 unit. Jumlah tersebut bertambah 0,9% dengan peningkatan 89 unit dari tahun 2020 sebanyak 10.203 unit. Upaya pemerintah untuk menjamin ketersediaan pelayanan Kesehatan primer tercermin dari kenaikan jumlah puskesmas. (Khasanah & Oktiani, 2024)

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. (Tjiptono, 2007) Kualitas dapat diukur dengan mengukur bagaimana pelanggan melihat layanan yang mereka terima atau peroleh dengan layanan yang sebenarnya mereka harapkan atau ingin terhadap fitur layanan suatu perusahaan.

Menurut Zeithamal dan Bitner, kualitas jasa atau pelayanan adalah kepuasan jasa yang baik atau sangat baik, jika dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan. Wyckof, mengemukakan bahwa makna kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diinginkan dan pengendalian akan kesempurnaan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan. (Septia et al., 2023)

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang dihasilkan dari kinerja layanan kesehatan yang diterimanya dibandingkan dengan harapan mereka. Kualitas Puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien merupakan hasil dari proses yang kompleks, dan pada akhirnya akan mempengaruhi manajemen pelayanan Puskesmas secara keseluruhan. Kepuasan pasien menjadi penentu penting kesuksesan dan kelangsungan hidup jangka panjang dalam industri kesehatan telah menarik perhatian penyedia layanan jasa kesehatan dalam kondisi persaingan saat ini Kepuasan pasien sangat penting karena peningkatan kepuasan pasien dengan perawatan akan memerlukan pemenuhan

pasien yang lebih besar terhadap perintah dokter, loyalitas yang lebih besar, kata-kata positif dari mulut ke mulut pasien.(Anjayati, 2021).

Dalam (Mulia & Semara, 2024) Puskesmas adalah sarana pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam Sistem Kesehatan Nasional. Puskesmas adalah pusat pembangunan kesehatan di Indonesia, dan keberadaan mereka di perkotaan hampir sama dengan puskesmas pada umumnya melakukan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP). Meskipun misi Puskesmas adalah untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu, pemerataan, dan keterjangkauan pelayanan kesehatan dasar, keberadaan Puskesmas di perkotaan sangat dihargai (Depkes 2005).

Sebagai Lembaga kesehatan yang mempunyai misi mengembangkan pelayanan kesehatan dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang sangat berperan penting dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Terlebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang dituntut untuk berusaha meningkatkan profesional kerja khususnya dalam hal pemberian pelayanan.

Kepuasan yang dialami oleh pasien sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas. Perilaku perawat maupun dokter di puskesmas merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan pasien pengguna jasa tersebut. Pasien menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa Puskesmas untuk

memperbaharui persepsi mereka tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat pada Puskesmas tersebut.

Penelitian ini penting untuk dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan untuk memberikan kepuasan kepada pasien dalam memahami pengaruh positif atau negatif dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang, karena berdasarkan survei yang dilakukan terdapat fakta lapangan yang tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang”. Dimana penelitian ini memiliki tujuan mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan baik yang belum terjadi maupun yang sudah terjadi terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya. Penulis juga berharap bahwa hasil penelitian ini bisa menjadi bahan pertimbangan serta referensi bagi penulis lain yang akan mengadakan penelitian dengan judul atau materi yang sama.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi jajaran manajerial pada perusahaan yaitu sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk terus meningkatkan pengetahuan manajemen Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, yang pada akhirnya nanti diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas yang berkualitas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Pemasaran

Pemasaran merupakan proses yang memungkinkan individu atau kelompok untuk mencapai apa yang mereka inginkan dan butuhkan melalui setiap aktivitas yang berhubungan dengan menciptakan, menyediakan, dan mempertukarkan nilai produk dengan orang lain, atau dari produsen untuk menyediakan produk atau jasa kepada konsumen. Tujuan pemasaran ini adalah untuk menarik pelanggan baru dengan menjanjikan nilai superior, menetapkan harga yang menarik, dengan mudah menyebarkan produk atau layanan, dan secara efektif mempromosikan dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada dengan tetap menjaga kepuasan pelanggan. (Ir.agustina Shinta, 2020);(Lestari & Saifuddin, 2020). Tahap awal pendampingan adalah pendahuluan. Yaitu melalui proses engagement yang diawali dengan pendekatan yang bertujuan untuk menjamin keterbukaan, dukungan dan partisipasi masyarakat. (Abidin & Sofyan, 2022)

Manajemen pemasaran dijabarkan sebagai proses menganalisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan yang mempunyai tujuan untuk menciptakan pertukaran dengan pasar sasaran dalam rangka upaya mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen pemasaran dibutuhkan oleh perusahaan guna tercapainya target yang telah ditentukan. Dengan adanya manajemen pemasaran, maka akan tercipta pemasaran permintaan terhadap hasil

produksi suatu industri.(Musnaini et al., 2021)

Berdasarkan beberapa definsi manajemen pemasaran menurut beberapa ahli dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen pemasaran adalah suatu proses yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam melakukan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan yang mempunyai tujuan untuk menciptakan pertukaran dengan pasar sasaran dalam rangka upaya mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen pemasaran dibutuhkan oleh perusahaan guna tercapainya target yang telah ditentukan.

2. **Pemasaran Jasa**

Definisi pemasaran jasa dapat di bedakan menjadi dua bagian baik secara sosial maupun manajerial. Secara sosial, pemasaran jasa adalah proses sosial yang dengan proses itu individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan serta inginkan dengan cara menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk jasa yang bernilai dengan pihak lain. Secara manajerial, adalah proses Perencanaan, Pelaksanaan Pemikiran, Penetapan Harga, Promosi, dan Penyaluran Gagasan tentang produk jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi sasaran individu dan organisasi.(Abidin & Sofyan, 2022)

Jasa (services) berbeda dengan goods (produk) karena secara kasat mata jasa tidak dapat dilihat dan dapat menimbulkan berbagai cara dan kegiatan dalam mengembangkan strategi pemasaran. Jasa sebagai aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai dan manfaat) intangible yang berkaitan dengannya, yang melibatkan

sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik dan tidak menghasilkan perubahan kepemilikan dalam kondisi bisa saja muncul dan produksi suatu jasa bisa juga tidak berkaitan dengan produk fisik. Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

Berdasarkan definisi dari beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa pemasaran jasa adalah Proses individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan bertukar produk layanan yang berharga dengan pihak lain . Secara manajerial, ini adalah proses perencanaan , penerapan , penetapan harga, promosi , dan pendistribusian ide tentang produk dan layanan untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi tujuan individu dan organisasi .

3. Definisi Kualitas

Kualitas adalah suatu kata yang memiliki sifat yang ringkas, kualitas memiliki manfaat dalam menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap spesifikasinya. apabila persyaratan terlaksana dengan baik maka kualitas akan menjadi baik pula, sebaliknya apabila persyaratan tidak terlaksana dengan baik maka kualitas akan buruk. dalam kehidupan sehari-hari kita seringkali mendengar kata kualitas dan permasalahan yang terkait dengan kualitas. kualitas sering kaitkan dengan efek atau akibat yang diperoleh dari suatu produk yang digunakan.(Leo et al., 2023)

Dalam (Wahyu Nusantara, 2022) Menurut Handoko (2012: 54), kualitas didefinisikan sebagai komponen dalam suatu produk yang

membuatnya bernilai sesuai dengan tujuan produksinya. Kualitas produk yang baik akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang pada gilirannya akan berdampak pada kualitas produk itu sendiri.

Dalam Kutipan Tjiptono (2012: 51) Menurut Goeth dan Davis kualitas merupakan suatu keadaan dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi ekspektasi. Sebaliknya definisi kualitas yang berbeda-beda dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategi.

Salah satu dari lima perspektif tentang kualitas, menurut Garvin, yang dikutip Tjiptono (2012: 143), adalah bahwa cara seseorang melihat kualitas bergantung pada orang yang menilainya, sehingga Produk dengan kualitas terbaik adalah yang paling bisa memenuhi suatu kebutuhan seseorang.

Definisi kualitas memiliki cakupan yang sangat luas, relatif, berbeda-beda, dan berubah-ubah. Akibatnya, definisi kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat bergantung pada situasi, terutama dari perspektif evaluasi akhir konsumen dan definisi kualitas yang diberikan oleh berbagai ahli serta produsen sebagai produsen. Konsumen dan produsen berbeda dan akan merasakan kualitas dengan cara yang berbeda sesuai dengan standar kualitas mereka masing-masing. Begitu pula, para ahli akan berbeda dalam mendefinisikan kualitas dari berbagai sudut pandang. Oleh karena itu, definisi kualitas dapat ditentukan dari sudut pandang produsen dan konsumen masing-masing. Namun pada dasarnya, konsep kualitas biasanya didefinisikan sebagai

keseragaman, keseluruhan karakteristik, atau atribut dari produk yang diharapkan konsumen.

Menurut Deming dalam kutipan (Yusuf & Supriyadi, 2020) Kualitas didefinisikan sebagai perubahan kebutuhan konsumen yang akan datang ke dalam karakteristik yang diperlukan agar desain dan pembuatan produk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen sesuai dengan harga yang dibayar oleh konsumen.

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan karena kualitas mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan dalam jangka panjang, yang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama kebutuhan dan harapan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya menghasilkan kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.

4. **Defenisi Kualitas Pelayanan Jasa**

Kualitas pelayanan jasa adalah suatu strategi yang dapat diterapkan oleh perusahaan untuk mempertahankan loyalitas konsumen. Perusahaan menciptakan pelayanan berkualitas adalah bentuk strategi yang penting karena akan memperoleh lebih banyak pelanggan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang dapat mempengaruhi produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan sehingga memenuhi atau melebihi suatu harapan Tjiptono dalam (Tansiri & Setyorini, 2024).

Menurut J. Supranto, kualitas pelayanan jasa adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Menurut Gronroos, “suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan. pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen” . Menurut Berry, jasa memiliki empat sifat utama: tidak berwujud (intangibility), tidak terpisahkan (inseparability), bervariasi (variability), dan mudah hilang (perishability) (Millah & Suryana, 2020).

Menurut (Sumarwan:2011:236) Kualitas pelayanan yang diterima konsumen didefinisikan sebagai besarnya perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan tentang layanan yang mereka terima atau peroleh dengan tingkat persepsi mereka. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara layanan yang diberikan kepada pelanggan dan apa yang mereka harapkan (Piri et al., 2013).

Menurut (Rangkuti, 2013) Kualitas pelayanan, atau yang dikenal service quality, merujuk pada pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas juga termasuk serangkaian karakteristik atau sifat dan kelengkapan yang dimiliki oleh produk dan pelayanan, yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Definisi kualitas yaitu suatu kondisi dinamis yang terkait dengan manusia, produk, layanan, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah dimana perbandingan antara kualitas

layanan yang diberikan oleh perusahaan sudah dengan harapan pelanggan. (Adawiyah & Taharuddin, 2024)

Menurut (Kotler:2019) kualitas pelayanan adalah suatu penilaian dari pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, apakah pelanggan dapat menerima dengan baik atau tidak. Apabila pelayanan tersebut dapat diterima dapat disimpulkan bahwa pelayanan tersebut sudah sesuai dengan keinginan pelanggan artinya kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik. Namun, apabila pelayanan jasa tersebut kurang diterima oleh pelanggan, artinya pelayanan tersebut tidak sesuai atau berbeda dengan harapan konsumen. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik ini akan menjadi acuan bagi seorang pelanggan untuk melakukan pemesanan kembali atau repeat order. (Zahra et al., 2024)

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono (2012 : 180) kualitas pelayanan dijadikan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan pelanggan. Jadi kualitas jasa dapat direalisasikan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dan ketepatan penyampaian agar dapat sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dari definisi tersebut bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan oleh pelanggan itu sendiri. Apabila jasa yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sudah baik. Sebaliknya bila jasa yang diharapkan oleh pelanggan tidak sesuai dengan harapan jasa yang diterima maka kualitas jasa dipersepsikan

buruk. Oleh karena itu baik atau tidak kualitas jasa tergantung pada bagaimana penyedia jasa bisa memenuhi harapan pelanggannya secara terus menerus.

Sebagai institusi pelayanan kesehatan salah satunya Puskesmas, kualitas pelayanan sudah tentu menjadi sorotan masyarakat, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sudah menjadi sebuah tuntutan yang wajib diberikan kepada konsumen. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan baik dari segi fasilitas fisik, alat yang disediakan dan sumber daya manusia baik secara kuantitas maupun kualitas, hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu Puskesmas wajib mengutamakan kepuasan pasiennya dalam segala aspek sebagai pengguna jasa.

★ Kualitas pelayanan adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh seseorang, kelompok ataupun lembaga yang memberikan kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan pada pelayanannya kepuasan tersebut akan dapat menciptakan loyalitas pelanggan atau masyarakat kepada seseorang/ kelompok/ lembaga yang memberikan pelayanan.

Dari pengertian tersebut bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya yang diberikan atau disampaikan dengan cara yang tepat agar kebutuhan pelanggan tersebut bias dipenuhi dengan baik oleh perusahaan sesuai dengan harapan dari pelanggan tersebut.

a. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Lapiyoadi dan Hamdani, (2006) dalam (Romelus Anigomang et al., 2023) ada lima unsur dimensi yang paling menentukan kualitas jasa yang dikenal sebagai istilah SERVQUAL, yaitu: *bukti fisik (tangible)*, *daya tanggap (responsiveness)*, *kehandalan (reability)*, *Jaminan (assurance)*, dan *empati (empathy)*.

a. Bukti fisik (*tangible*)

Menurut Wicaksono, (2017) dalam (Romelus Anigomang et al., 2023) bukti fisik (Tangibles) adalah bukti nyata dari perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa layanan kepada pelanggan, Secara ringkas bisa diartikan sebagai wujud fasilitas fisik, peralatan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi. Oleh karenanya maka, bukti fisik berarti bukti nyata dari suatu perusahaan atau penyedia jasa dalam menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan.

b. Daya tanggap (*responsiveness*)

Menurut Kotler, (2012) daya tanggap (*responsiveness*) adalah keinginan penyedia layanan untuk membantu pelanggannya dalam memberikan jasa dengan cepat. daya tanggap (*responsiveness*) adalah suatu regulasi kebijakan untuk membantu menyediakan pelayanan yang tepat dan cepat untuk para pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas. Memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan jasa yang diberikan oleh penyedia layanan jasa atau perusahaan.

c. Keandalan (*reability*)

Dalam (Sugiyanto & Kurniasari, 2020) Keandalan (*realibility*) adalah bagaimana perusahaan mampu untuk menjalankan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Kinerja penyedia layanan jasa harus sesuai dengan ekspektasi pelanggan yang berarti ketepatan waktu pelayanan, pelayanan yang setara untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, mempunyai sifat simpatik, dan dengan akurasi. Pentingnya dimensi ini yaitu kepuasan pelanggan akan berkurang apabila kualitas jasa yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Semakin baik persepsi terhadap keandalan suatu perusahaan maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi, selanjutnya jika pendapat konsumen tentang keandalan buruk maka kepuasan pelanggan juga akan semakin menurun.

d. Jaminan (*assurance*)

Menurut Kotler, (2001) jaminan (*assurance*) adalah pemahaman terhadap produk secara tepat, bagaimana etika karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam menyampaikan informasi, kemampuan dalam memberik pelayanan yang maksimal dan kemampuan dalam menciptakan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

e. Empati (*empathy*)

Menurut Parasuraman. Zeithaml, dan Berry dalam dalam Gea & Mendrofa, (2022), Empathy/ empati adalah kemampuan penyedia jasa layanan yang dilakukan secara langsung oleh karyawan

untuk memberikan perhatian kepada pelanggan secara individual, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan pelanggan. Jadi bagian-bagian dari dimensi ini adalah gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi adalah kemampuan perusahaan untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau menerima masukan dari pelanggan dan pemahaman adalah usaha untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

b. Faktor-faktor meningkatkan kualitas pelayanan

Ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menurut Tjiptono (2015) faktor-faktor tersebut diantaranya adalah:

- a. Untuk menentukan faktor-faktor penting yang menentukan kualitas pelayanan, lakukan penelitian mendalam. Selain itu, pendapat pelanggan tentang perusahaan dan pesaing.
- b. Menyesuaikan ekspektasi atau harapan dari pelanggan. Perusahaan harus berusaha selalu melakukan komunikasi kepada pelanggan yang bertujuan untuk mendapatkan banyak perhatian dari konsumen. Semakin banyak janji yang diberikan kepada pelanggan, maka semakin besar pula harapan atau ekspektasi pelanggan pada perusahaan, yang akhirnya semakin besar juga kesempatan ekspektasi konsumen tidak terpenuhi.
- c. Menyediakan manajemen bukti mutu pelayanan. tujuannya untuk menguatkan penilaian konsumen setelah pelayanan. Karena layanan adalah kinerja serta tidak dapat dilihat sebagaimana barang berwujud,

maka konsumen lebih sering memperhatikan serta memberi penilaian fakta-fakta yang terkait dengan layanan sebagai bukti kualitas layanan sudah baik atau tidak.

- d. Mengedukasi pelanggan tentang pelayanan. Membantu pelanggan dalam memahami suatu layanan secara keseluruhan adalah usaha positif untuk mewujudkan proses penyampaian serta pengkonsumsian layanan secara efisien.
- e. Menanamkan budaya kualitas. Quality culture adalah sistem nilai perusahaan yang dapat menciptakan lingkungan yang kondusif untuk proses pembuatan dan penyelesaian kualitas secara terus-menerus. Budaya kualitas atau quality culture diantaranya adalah filosofi, keyakinan, perilaku, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berhubungan dengan peningkatan kualitas layanan.
- f. Menciptakan kualitas otomatisasi. Otomatisasi dapat membantu memecahkan banyak dari masalah kualitas layanan karena perusahaan mengalami kekurangan sumber daya manusia atau perusahaan perlu dalam meningkatkan kualitas layanan dalam jumlah besar dalam waktu yang cukup singkat yang tidak dapat capai oleh kemampuan manusia.
- g. Menindaklanjuti kembali layanan. Tindak lanjut pelayanan diperlukan untuk memperbaiki aspek-aspek pelayanan yang kurang memuaskan kepada konsumen dan mempertahankan aspek-aspek yang sudah memberikan dampak positif bagi konsumen. Perusahaan dapat menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang telah merasakan pelayanan yang diterima untuk mengetahui perspektif dari konsumen

tersebut, sehingga perusahaan dapat mengetahui bagian mana yang perlu adanya perbaikan dan bagian mana yang perlu dipertahankan.

- h. Mengembangkan service quality information system. Sistem informasi kualitas layanan merupakan sistem yang secara sistematis mengintegrasikan berbagai metode penelitian untuk mengumpulkan dan menyebarluaskan informasi tentang penggunaan kualitas layanan untuk mendukung pengambilan keputusan.

5. Kepuasan Pasien

a. Defenisi kepuasan pasien

Menurut (Philip Kotler and Gary Amstrong, 2017) kepuasan adalah suatu perasaan seseorang dari kesenangan yang diperoleh dari perbandingan nyata performa suatu produk atau layanan dengan harapan pelanggan. Jika performa atau pelayanan jauh di bawah ekspektasi, pelanggan akan merasakan kecewa. Adapun sebaliknya, Jika performa sesuai dengan harapan atau ekspektasi, pelanggan akan mendapatkan kepuasan. Jika melebihi harapan, pelanggan tentunya akan sangat puas. Persepsi pelanggan dari kualitas pelayanan tergantung dari beberapa faktor, termasuk dari hubungan loyalitas yang dimiliki oleh pelanggan terhadap merek. (Aldi Samara & Metta Susanti, 2023)

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan suatu pelanggan setelah membandingkan antara harapan atau ekspektasinya dengan apa yang sudah diterima. Jika merasa puas seorang konsumen akan menilai produk atau jasa yang diberikan diberikan sangat baik dan kemungkinan besar akan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama

atau jangka panjang. tujuan dari suatu usaha yaitu untuk menciptakan kepuasan para pelanggan.(Trilaksono & Prabowo, 2022)

Terdapat banyak definisi atau pengertian yang sudah dikemukakan oleh berbagai peneliti tentang definisi kepuasan pelanggan salah satunya menurut Kotler & Keller (2016) yaitu kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan setelah pelanggan tersebut membandingkan kinerja produk dengan apa yang diharapkan. kepuasan pelanggan adalah perasaan emosional yang dirasakan oleh seseorang dari sebuah hasil dari perbandingan penilaian kinerja dengan ekspektasi dalam durasi waktu tertentu dimana alternatif kinerja setelah merasakan produk sekurang-kurangnya sama atau lebih besar dari yang diharapkan.(Pranitasari & Sidqi, 2021)

Menurut Imbalo S. Pohan (2015: 156) dalam (Grea et al., 2023), kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diterimanya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Memahami kebutuhan pasien adalah hal yang sangat penting dan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pasien yang mendapatkan kepuasan merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien mendapatkan kepuasan maka mereka akan terus melakukan pemakaian secara berulang terhadap jasa pilihannya, tetapi apabila pasien merasakan ketidakpuasan mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruk yang dialaminya.(Grea et al., 2023)

Sedangkan kepuasan pasien menurut Supriyanto dan Ernawaty (2010) dalam penelitian (Mutiarini Mubyl, 2020), adalah perasaan senang atau puas yang dirasakan oleh pasien bahwasanya produk atau jasa yang diterima sudah sesuai dengan harapan pasien. Pasien dikatakan sudah mendapatkan kepuasan apabila kebutuhan atau harapannya sudah terpenuhi. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Budiastuti (dalam Anisza, 2012) yaitu kualitas produk atau jasa dari rumah sakit, mutu pelayanan, faktor emosional, harga, biaya. Menurut Moison, Walter, dan White (dalam Anisza, 2012), faktor-faktor selain yang disebutkan diatas yaitu karakteristik produk, lokasi, fasilitas, citra, desain visual, suasana, dan komunikasi perawat.

Jadi dari beberapa defenisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen atau pelanggan, yakni seberapa besar kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang diberikan. Perilaku pasien atau pelanggan, dapat diartikan sebagai model perilaku pembeli. Selain itu kepuasan pasien juga merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

b. Indikator kepuasan pasien

Menurut Junadi dalam Fauziah (2012 : 20) Bentuk kongkret untuk mengukur kepuasan pasien rumah sakit, mengemukakan ada empat aspek yang dapat diukur yaitu:

- a. Kenyamanan, aspek ini dijabarkan dalam pertanyaan tentang lokasi puskesmas, kebersihan, kenyamanan ruangan, kehygienisan

makanan dan minumannya, fasilitas ruangan, tata letak ruangan, penerangan, kebersihan toilet, tempat pembuangan sampah, kesegaran ruangan dan lain-lain.

- b. Hubungan pasien dengan petugas Rumah Sakit, dapat dijabarkan dengan pertanyaan yang menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, sejauh mana tingkat komunikasi, responsi, support, seberapa tanggap dokter/perawat di ruangan IGD, rawat jalan, rawat inap, farmasi, kemudahan dokter/perawat dihubungi, keteraturan pemberian meal, obat, pengukuran suhu dan sebagainya.
- c. Kompetensi teknis petugas, dapat dijabarkan dalam pertanyaan kecepatan pelayanan pendaftaran, ketrampilan dalam penggunaan teknologi, pengalaman petugas medis, gelar medis yang dimiliki, terkenal, dan keberanian mengambil tindakan.
- d. Biaya, dapat dijabarkan dalam pertanyaan kewajaran biaya, kejelasan komponen biaya, biaya pelayanan, perbandingan dengan rumah sakit yang sejenis lainnya, tingkat masyarakat yang berobat, ada tidaknya keringanan bagi masyarakat kurang mampu.

B. Penelitian Terdahulu

Berikut adalah data penelitian terdahulu yang dimaksudkan sebagai acuan untuk menggali informasi tentang penelitian ini, penelitian terdahulu yang dipilih yaitu.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ani Setianingsih, AiSusi Susanti (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit "S"	Variabel Independen : X : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Pasien	Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan kesehatan yaitu keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), empati (emphaty), kepercayaan (assurance), dan berwujud (tangible) sama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit "S" dengan hasil perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel} (91,124 > 2,30)$. Tetapi pada indikator tangible dan assurance hasil penelitian menunjukkan masih belum berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien di Rumah Sakit "S" dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel} (1,701 < 1,980)$ dan nilai assurance $t_{hitung} 0,482 < t_{tabel} 1,980$. Artinya variabel indikator tangible dan assurance terhadap variabel kepuasan pasien di Rumah Sakit "S" ditolak.

2.	Fina Oktavia, Veronica Sri Astuti, Ach. Noor Busthomi (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Dr. Mohamad Saleh Kota Probolinggo	Variabel Independen : X : Kualitas Pelayanan Variabel Dependen : Y : Kepuasan Pasien	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Mohamad Saleh Kota Probolinggo. Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.
3.	Syafri Ronaldi, Salfadri, Rizka Hadya (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman	Variabel Independen : X1: Kualitas Pelayanan X2: Fasilitas Variabel Dependen Y : Kepuasan Pasien	dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : 1. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman 2. Variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama atau simultan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman.

4.	Muhammad Rani, Salim Basalamah, Hasanuddin Damis (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.	Variabel Independen X : Kualitas Pelayanan Variabel Dependen Y : Kepuasan Pasien	Hasil penelitian dengan uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dan hubungan yang kuat antara bukti fisik dan ketanggapan terhadap kepuasan pasien rawat inap Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo. Sedangkan Keandalan, Jaminan, dan Empati menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh dan hubungan terhadap kepuasan pasien rawat inap Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo.
5.	Gumar Herudiansyah, Fitantina, Monica Suandini (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , Dan <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah	Variabel Independen X1 : <i>Reliability</i> X2 : <i>Responsiveness</i> X3 : <i>Assurance</i> Variabel Dependen Y : Kepuasan Pasien	Berdasarkan hasil regresi dapat dilihat bahwa nilai uji F, $(n-k-1)$ atau $100-4-1=97$, hasil yang diperoleh untuk F tabel sebesar 2,14. Nilai F hitung yang lebih besar dari F hitung yaitu $171.921 > 2,14$ dan signifikansi lebih kecil $(0,000 < 0,1)$ maka H_0 ditolak. Artinya bahwa ada pengaruh signifikan <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> dan <i>Assurance</i> terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah

				Palembang.
6.	Agra Nabilfavian Evandinnartha, Muhammad Syamsu Hidayat, Rosyidah (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Loyalitas Pasien	Variabel Independen X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Kepuasan Pasien Variabel Dependen Y : Loyalitas Pasien	diterima pada taraf signifikansi 5% ($p > 0,05$) artinya kehandalan berpengaruh tidak langsung, positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan kehandalan tidak berpengaruh meningkatkan kepuasan pasien, konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa responden merasakan ketidakpuasan pada mutu pelayanan dimensi kehandalan yang diberikan.
7.	Andi Bau salman, Agus Purwanto, Indra Heri Rukmana, Air Rangga (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo	Variabel Independen X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Fasilitas Variabel Dependen Y : Kepuasan Pasien	Berdasarkan hasil dari analisis regresi linear berganda, besarnya koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) menunjukkan nilai sebesar 0,470 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,000, dan besarnya koefisien regresi fasilitas (X2) menunjukkan nilai sebesar 0,414 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,000. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap

				kepuasan pasien dikarenakan nilai koefisien regresi kedua variabel, yaitu X1 dan X2 lebih besar dari nilai signifikansi. Adapun nilai konstanta (a) yaitu 2,009 yang menyatakan bahwa nilai konsisten dari variabel kepuasan pasien adalah sebesar 2,009.
8.	Melia Andayani (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat	Variabel Independen X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Disiplin Kerja Variabel Dependen Y : Kepuasan Pasien	Dari hasil uji parsial (uji t) variabel kualitas pelayanan (X1) thitung 2.891 > ttabel 2.002 atau taraf signifikan 0,05 berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Dan dari hasil uji parsial (uji t) variabel disiplin kerja pegawai (X2) thitung 2.980 > ttabel 2.002 dan taraf signifikan 0,004 berarti disiplin kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

9.	Sherly Limanto, Yuliana, Innoncentius Bernarto (2024)	Pengaruh Kualitas Layanan, Citra, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Swasta Tipe B Daerah Surabaya Timur	Variabel Independen X1 : Kualitas Layanan X2 : Citra X3 : Fasilitas X4 : Harga	Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1. Kualitas layanan punya pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pasien yang berobat di RS swasta tipe B di kota Surabaya Timur, sehingga kualitas layanan harus menjadi perhatian bagi perusahaan untuk menjaga kepuasan pasien. 2. Citra layanan tidak punya pengaruh signifikan pada kepuasan pasien yang berobat di RS swasta tipe B di kota Surabaya Timur, meskipun tidak berpengaruh signifikan, namun penting bagi perusahaan untuk tetap menaikkan citra/image sebagai penunjang untuk menambah kepuasan pasien. 3. Fasilitas tidak punya pengaruh positif signifikan pada kepuasan pasien yang berobat di RS swasta tipe B di kota Surabaya Timur, meskipun tidak berpengaruh signifikan, namun penting bagi perusahaan untuk tetap menjaga dan merawat fasilitas rumah sakit karena dapat mempengaruhi
----	---	--	--	---

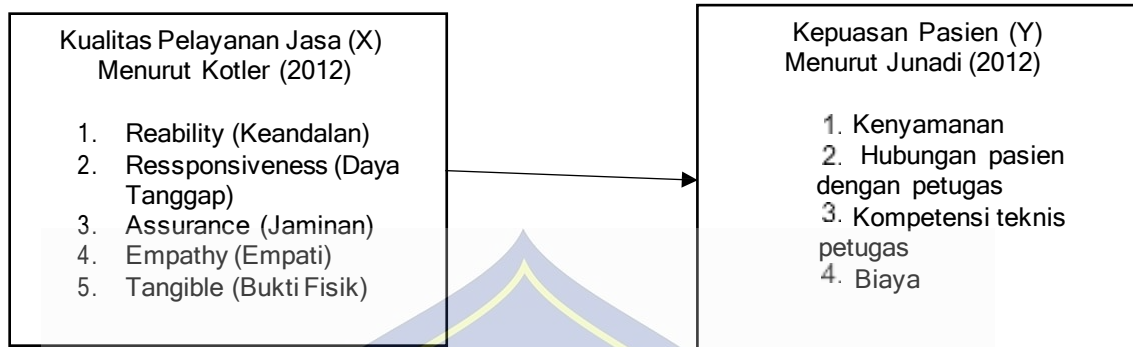
				kualitas layanan yang berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien. 4. Harga punya pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pasien yang berobat di RS swasta tipe B di kota Surabaya Timur. Variabel harga menunjukkan hasil tertinggi yang mempengaruhi kepuasan pasien dibandingkan kualitas layanan, Sehingga bisa dijadikan sebagai pertimbangan bagi perusahaan guna menambah kepuasan pasien.
10.	Listi Yulida Rahmi, Arpandi, Reno Affrian (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan	Variabel Independen X : Kualitas Pelayanan Variabel Dependen Y : Kepuasan Pasien	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis menggunakan uji regresi linier sederhana dan uji t. Hasil perhitungan koefisien regresi linier sederhana menghasilkan nilai $Y=0,194 + 0,999$, yang berarti jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan satu satuan maka

				kepuasan pasien uga akan mengalami peningkatan sebesar 0,999 atau 99%. Selain itu, hasil dari perhitungan uji t yaitu thitung sebesar 52,759 dibandingkan dengan ttabel 1,291 dengan taraf signifikan 10%, ini berarti bahwa thitung > ttabel maka H_a diterima dan H_0 ditolak, H_a atau hipotesis Alternatif berbunyi “ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.
--	--	--	--	--

C. Kerangka Pikir

Kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur mengenai tentang pelayanan yang di berikan oleh sebuah rumah sakit atau puskesmas yang tidak dapat dipisahkan dengan pelayanan instansi tersebut. Masyarakat yang puas dengan pelayanan yang diberikan akan menjadi masyarakat yang loyal terhadap pelayanan.

Gambar 2.1 Bagian Kerangka Pikir



D. Hipotesis

Berdasarkan teori yang telah dikemukakan di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga bahwa kualitas pelayanan jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan pendekatannya jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Berdasarkan metodenya penelitian ini termasuk penelitian survei. Menurut Lawrence dikutip Sugiyono (2016: 12), “penelitian survei adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian survei, peneliti menanyakan beberapa orang (yang disebut dengan responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu objek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang. Penelitian survei berkenaan dengan pertanyaan tentang keyakinan dan perilaku dirinya sendiri”. Pada penelitian ini, peneliti akan membagikan kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan dan pernyataan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, yang berkaitan dengan variabel yang sedang diteliti.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Penelitian ini akan dilakukan di Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang yang lokasinya terletak di Desa Bungi, Kecamatan Duampanua, Kabupaten Pinrang.

2. Waktu

Penelitian ini diperkirakan akan dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan, dimulai dari bulan November hingga Desember 2024. Pada bulan pertama, peneliti akan melakukan orientasi kepada responden dan mendistribusikan kuesioner. Bulan kedua, peneliti

akan mengumpulkan dan mengolah data yang telah dikumpulkan dari responden untuk menjadi hasil penelitian.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

a. Data Kualitatif

Data kualitatif berasal dari bahasa yang digunakan dan dibutuhkan untuk mengetahui situasi secara terperinci mengenai perasaan responden, dorongan, emosi, dan pemahaman subjektif yang dimiliki responden situasi sosial tertentu pada waktu tertentu. Informan adalah indeks dan terikat konteks. Datanya dimungkinkan bisa praduga, dengan batas tipis antara arti atau makna, dan tidak layak untuk dikategorikan dan diklasifikasi apabila menggunakan basis aplikasi. Menggunakan aplikasi pada data kualitatif memiliki potensi untuk mendistorsi pemahaman apa pun yang dicapai. (Rofiah, 2022)

b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif merupakan data yang dinyatakan dalam bentuk angka, nilai numerik yang besar maupun kecil. Data kuantitatif adalah suatu data yang bisa diukur dengan angka. Data ini menghadirkan banyak interpretasi berbeda dan tidak benar-benar memiliki kebenaran absolut. (Aras et al., 2024)

2. Sumber Data

Ada dua jenis sumber data yaitu diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang dihasilkan atau dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber data yang ada. Beberapa teknik pengumpulan data primer, antara lain wawancara, observasi, atau diskusi terfokus. (Aras et al., 2024)

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder yang diperoleh bisa dari sebuah situs internet, maupun dari sebuah referensi yang sama dengan apa yang sedang diteliti oleh peneliti. Dalam melakukan suatu uji validitas merupakan suatu hal yang penting yang wajib dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui angket penelitiannya valid atau tidak valid. (Sari & Zefri, 2019)

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan elemen dalam penelitian meliputi objek dan subjek yang memiliki karakteristik tertentu. Jadi pada dasarnya, populasi adalah semua jenis kelompok manusia, binatang, fenomena, atau benda yang tinggal bersama dalam suatu tempat secara terencana menjadi terikat kesimpulan dari hasil akhir suatu penelitian. Populasi bisa berupa guru, siswa, kurikulum, fasilitas, Lembaga sekolah, hubungan sekolah dan masyarakat, karyawan perusahaan, jenis tanaman hutan, jenis padi, kegiatan marketing, hasil produksi dan sebagainya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga dapat organisasi, binatang, hasil karya manusia dan benda-benda alam yang

lain.(Sulistiyowati, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di Puskesmas Bungi kabupaten Pinrang. Populasi dalam penelitian ini jumlahnya tidak terbatas karenapopulasi yang besar dan tidak di ketahui secara pasti.

2. Sampel

Sampel adalah teknik (prosedur atau perangkat) yang digunakan oleh peneliti untuk secara sistematis memilih sejumlah item atau individu yang relatif lebih kecil (subset) dari populasi yang telah ditentukan sebelumnya untuk dijadikan subjek (sumber data) untuk observasi atau eksperimen sesuai tujuan. dari studiny (Delice, 2010). Pernyataanlain juga menyampaikan bahwa Sampel adalah sekelompok elemen yang dipilih dari kelompok yang lebih besar dengan harapan mempelajari kelompok yang lebih kecil ini (sampel) akan mengungkapkan informasi penting tentang kelompok yang lebih besar (populasi) (Hibberts et al., 2012).

Menurut Malhotra (2006), ukuran sampel analisis dapat dihitung dengan mengalikan jumlah indikator dengan 5 atau 5 kali jumlah variabel. Oleh karena itu, dalam penelitian ini menggunakan 45 sampel yang diperoleh dari perhitungan $X1 = 5 \times 5 = 25$ dan $Y = 4 \times 5 = 20$ kemudian hasil dari masing- masing indikator dijumlahkan sehingga menghasilkan 45 sampel.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel adalah cara atau metode yang digunakan untuk mengambil sebagian dari anggota populasi untuk dijadikan sampel. Jenis penelitian yang digunakan yaitu Nonprobability

sampling dengan metode purposive sampling yaitu pengambilan atau pemilihan sampel dengan kriteria tertentu.

E. Metode Pengumpulan Data

Sebagai pendukung analisis, penelitian ini memerlukan pengumpulan data. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah yaitu:

1. Observasi

Menurut (Apriyanti et al., 2019) observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dengan turun ke lapangan mengamati objek yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung mengenai pelayanan jasa di puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang.

2. Dokumentasi

Menurut Menurut Fuad & Sapto (2013 : 61) dalam (Apriyanti et al., 2019) dokumentasi adalah suatu sumber data sekunder yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian. Studi disiapkan karena adanya permintaan dari seorang peneliti. Selanjutnya studi dokumentasi dapat didefinisikan sebagai teknik pengumpulan data dengan bahan-bahan yang tertulis yang diterbitkan oleh lembaga yang menjadi objek penelitian. Penulis akan mengambil dokumentasi pada puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang selama melakukan penelitian.

3. Kuisioner

Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang disusun secara sistematis. Responden diminta untuk memberikan tanggapan mengenai yang dapat diukur

melalui opsi jawaban yang telah ditentukan atau dengan mengisi ruang kosong. Angket atau kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari sampel yang lebih besar dalam penelitian kuantitatif (Creswell, 2014). Angket (kuesioner) Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan maupun pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. (Nafisatur, 2024) pasien Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang menerima daftar pertanyaan ini secara langsung di lokasi. pengambilan atau pemilihan sampel ditentukan dengan mempertimbangkan kriteria tertentu dengan melihat kemampuan responden dalam mengisi kuisisioner baik dalam bentuk link maupun secara manual.

F. Defenisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel

1. Defenisi Operasional variabel

Definisi operasional variabel menurut Salma (2022) dalam (Megasari & Latif, 2022) adalah seperangkat lengkap pedoman tentang apa yang harus diamati dalam mengukur atau menguji suatu variabel dalam pengujian kesempurnaan. Operasional variable mampu menetapkan aturan dan prosedur bagi penulis dalam menjalankan penelitian agar pengumpulan data dan analisis lebih terarah, focus, efisien, serta konsisten.

a. Kualitas pelayanan jasa (X)

Konsep kualitas pelayanan jasa didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diberikan oleh pihak puskesmas baik dari

dokter maupun tenaga medis kepada pasien. Kualitas pelayanan yang baik di puskesmas seperti peduli pada pelayanan dan lebih fokus pada kebutuhan pasien yang dapat diukur dari 5 indikator yaitu reability (keandalan), responsiveness (Daya Tanggap) Assurance (jaminan), empathy (empati) dan Tangibles (bukti fisik)

b. Kepuasan pasien (Y)

Kepuasan pasien diartikan sebagai respon atau reaksi pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja nyata yang dirasakannya di lapangan. Adapun kepuasan pasien adalah pokok inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap puskesmas akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan.(Kuntoro & Istiono, 2017)

2. Pengukuran Variabel

Skala pengukuran adalah sebuah tolak ukur yang digunakan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam satuan alat

ukur. Dengan menggunakan skala pengukuran, maka alat ukur yang digunakan akan menghasilkan data kuantitatif. Setelah proses pengukuran yang menghasilkan data kuantitatif yang berupa angka-angka tersebut barulah kemudian ditentukan analisis statistik yang sesuai untuk digunakan. Pada penelitian ini variabel kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pasien diukur dengan menggunakan skala likert, dengan kategori sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala Likert

Kode	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

G. Metode Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari keseluruhan responden atau sumber data lain 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 yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan. (Irfan Syahroni, 2023)

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif berhubungan dengan hal-hal yang menggambarkan atau memberikan informasi tentang suatu situasi, fenomena, atau data. Pengujian statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran singkat tentang variabel-variabel yang akan dipelajari, seperti rata-rata (mean), standar deviasi (standar deviasi), maksimum, dan minimum. Artinya adalah hasil dari pembagian semua nilai data yang ada menjadi dua kali jumlah data yang ada .(Febriani, 2022)

a. Deskripsi responden

Responden (objek, orang , atau organisme) adalah acuan yang dijadikan sumber informasi untuk tujuan memperoleh data, fakta yang dicari oleh peneliti disebut sebagai responden penelitian. Responden penelitian memberikan informasi yang menjadi data utama untuk analisis dalam penelitian . Responden ini merupakan individu atau kelompok yang dipilih untuk berpartisipasi dalam suatu penelitian , baik melalui wawancara , survei , kuesioner , atau metode pengumpulan data lainnya.

b. Deskripsi variabel penelitian

Variabel penelitian sendiri merupakan subjek penelitian atau inti dari penelitian . Variabel penelitian merupakan ciri , nilai, atau sifat dari objek penelitian (orang atau kegiatan) yang berbeda secara signifikan satu sama lain. Secara umum, seorang peneliti

akan menentukan variabel penelitiannya untuk mempelajari dan mengumpulkan informasi tentang subjek tertentu sebelum mengambil kesimpulan . Salah satu yang dapat berubah, berbeda, atau unik biasanya disebut sebagai variabel.

2. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Validitas berkaitan dengan variabel yang harus diukur, menurut Sugiharto dan Sitinjak (2006) dalam (Sanaky, 2021). Penelitian validitas internal menggambarkan tingkat ketepatan alat ukur terhadap isi sebenarnya yang sedang diukur . Validitas uji menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur apa yang sedang diukur. Menurut Ghozali, suatu kuesioner dianggap valid apabila pertanyaan-pertanyaan yang ada di dalamnya mampu menyampaikan sesuatu.

b. Uji Realibilitas

Realibilitas mengacu pada keyakinan bahwa alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian dapat digunakan dengan keyakinan sebagai alat pengumpulan data yang mampu menunjukkan bahwa informasi tersebut sebenarnya ada di tempat kejadian. Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur sesuatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk . Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau andal apabila respons seseorang terhadap suatu pernyataan bersifat konsisten atau stabil dari

waktu kewaktu . Pengukuran reliabilitas yang tinggi merupakan pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel.(Sanaky, 2021)

3. Uji Asumsi Klasik

Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dievaluasi dan diuji dengan uji asumsi klasik . Tujuan pengujian ini adalah untuk memastikan bahwa model regresi tidak mengalami masalah multikolinearitas dan heteroskedastisitas , serta data yang dihasilkan mengikuti distribusi normal . Keempat pengujian yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Untuk mengetahui uji normalitas data , perhitungan regresi akan digunakan untuk membuat grafik yang menunjukkan hasilnya . Hasil uji normalitas histogram menunjukkan distribusi data dalam bentuk batang. Jika data berdistribusi normal, histogram akan memiliki bentuk lonceng simetris (bell-shaped curve).

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara variabel independen (independen). Sebuah model regresi yang baik tidak harus memiliki korelasi antara variabel independen . Jika variabel independen saling melemah, variabel ortogonal tidak. variabel bebas yang nilai korelasinya antara variabel bebas

adalah nol dan setiap variabel bebas adalah variabel dependen (tergantung) dan diregresikan terhadap variabel bebas lainnya . Toleransi adalah pengukuran variabilitas salah satu variabel bebas terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya . Jadi, nilai toleransi yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi karena $VIF = 1/\text{toleransi}$. Nilai cutoff yang sering digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai toleransi yang kurang dari 0.10 atau sama dengan nilai VIF yang lebih besar dari 10. Semua peneliti harus menentukan tingkat kolonialisme yang masih dapat diterima. (Firsti Zakia Indri & Gerry Hamdani Putra, 2022)

c. Uji Auto korelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara confounding error pada periode sebelumnya ($t-1$) dalam model regresi linier (Ghozali, 2013).

Serangkaian pengujian dilakukan untuk memastikan bahwa ada korelasi dalam model regresi. Cara mengujinya menggunakan metode Basis for Decision Making Durbin-

Watson test (DW test) dengan syarat-syarat sebagai berikut: (1) nilai Durbin-Watson kurang dari dL atau lebih dari $4dL$, ada autokorelasi; (2) nilai Durbin- Watson antara dL dan $4dL$, tidak ada autokorelasi; dan (3) jika nilai durbin-watson terletak antara dL dan dU atau diantara ($4dU$) dan ($4- dL$), maka tidak menghasilkan kesimpulan yang

pasti.(Firsti Zakia Indri & Gerry Hamdani Putra, 2022)

d. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Firsti Zakia Indri & Gerry Hamdani Putra, 2022)

Uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual tetap disebut homoskedastisitas, jika berbeda disebut heteroskedastisitas (tidak terjadi heteroskedastisitas). Dikatakan bebas dari heteroskedastisitas kalau signifikan $> 0,05$, tetapi kalau $\leq 0,05$ itu telah mengandung masalah heteroskedastisitas. Penelitian ini menggunakan uji park untuk menemukan heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Metode ini digunakan untuk mengukur secara kuantitatif dilakukan dengan menggunakan program SPSS tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang dinyatakan dalam bentuk fungsi (Priyanto. 2012:145) dengan menggunakan rumus regresi linear sederhana dibawah ini :

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pasien

X = Kualitas Pelayanan

a = Bilangan Konstanta

b = Koefisien Regresi

Data diolah secara statistik dengan menggunakan alat bantu program SPSS.

H. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial t

Uji t adalah melakukan pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui dan mendapatkan hasil apakah variabel independent (X) secara individual mempengaruhi variabel dependent (Y). (M-progress et al., 2022)

- 1) Jika nilai T hitung lebih besar dari T tabel atau sig lebih besar dari $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, menunjukkan bahwa variabel independen (signifikan) memengaruhi variabel dependen. Sebaliknya,
- 2) jika nilai T hitung lebih kecil dari T tabel atau sig lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, menunjukkan bahwa variabel independen (signifikan) tidak memengaruhi variabel dependen.

2. Uji F

Analisis uji F (ANOVA) digunakan untuk mengevaluasi kebenaran hubungan antara variabel independen dalam model regresi. Nilai F hitung dan F tabel dibandingkan. Sebelum perbandingan dilakukan, tingkat kepercayaan ($1-\alpha$) dan derajat kebebasan harus ditentukan agar nilai kritis dapat diperoleh. Dalam penelitian ini, alpha (α) digunakan dengan nilai 0,05.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $P\text{-value} < \alpha$, maka hasilnya dianggap tidak signifikan karena H_0 diterima dan H_a ditolak, yang menunjukkan

bahwa variabel-variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen secara bersamaan. Sebaliknya, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $P\text{-value} < \alpha$, maka hasilnya dianggap signifikan karena H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menunjukkan bahwa variabel-variabel independen memiliki pengaruh secara bersamaan.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Pada model linear berganda ini, akan dilihat besarnya kontribusi untuk variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dengan melihat besarnya koefisien determinasi totalnya (R). Jika (R) yang diperoleh mendekati 1 (satu) korelasi maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut menerangkan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika (R) makin mendekati (0) nol, maka semakin lemah pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Karena variabel independen pada penelitian ini lebih dari 2 (dua) maka koefisien determinasi yang digunakan adalah Adjusted Rsquare (Imam Ghazali, 2013:39). Dari koefisien determinasi (R) ini dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y yang biasanya dinyatakan dalam presentase.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Puskesmas Bungi

1. Profil Singkat

Puskesmas Bungi terletak di Kecamatan Duampanua dan mempunyai luas wilayah Kerja 171,82 km², terletak pada posisi garis lintang - 3.5667177 dan garis bujur 119.536547 dan ketinggian < 500 meter diatas permukaan laut dengan batas – batas wilayah sebelah barat Selat Makassar, sebelah timur Kecamatan Batulappa, sebelah utara Kecamatan Lembang, dan sebelah selatan Kecamatan Cempa dan Patampanua. Secara administratif Wilayah Kerja Puskesmas Bungi terbagi menjadi 6 Desa dan 2 Kelurahan diantaranya Kelurahan Data, Kelurahan Bittoeng, Desa Barugae, Desa Bungi, Desa Buttu Sawe, Desa Maroneng Desa Rajang, dan Desa Pakeng. Jumlah Penduduk dalam wilayah kerja Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang berdasarkan sensus Penduduk tahun 2025 sebesar 26.350 jiwa terdiri atas 12.998 Jiwa Penduduk laki-laki dan 13.352 Jiwa Penduduk wanita.

Sebagai daerah yang mempunyai lahan pertanian yang luas sebagian besar penduduk di wilayah kerja Puskesmas Bungi bermata pencaharian sebagai petani sekitar 40%, tani tambak sekitar 30%, pedagang sekitar 27% dan pegawai sekitar 3%.

2. Visi, Misi, dan Motto Perusahaan

Visi

“ Menjadi Puskesmas dengan Pelayanan yang bermutu menuju masyarakat sehat dan mandiri pada tahun 2025 “.

Misi

1. Mengembangkan pelayanan kesehatan yang meliputi Promotif, Preventif, Kuratif, dan Rehabilitif.
2. Meningkatkan jangkauan dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
3. Meningkatkan kuaalitas SDM melalui peningkatan pegetahuan dan keterampilan petugas.
4. Meningkatkan kemitraan program lintas sektor dalam upaya optimalisasi pelayanan kesehatan.

Motto

S : Sehat Jasmani & Rohani

E : Empathy

H : Harmonis

A : Adil

T : Tanggap

I : Inovatif

3. Struktur Organisasi Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang



Sumber : Admin TU Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang

Struktur organisasi Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang terdiri atas :

- 1) Kepala Puskesmas ; dr. Ni Nyoman Sidiati, M.Kes
- 2) Kepala Tata Usaha ; Nasir Mansur, S.Kep.Ns
- 3) Pj. Ukm Esensial dan Perkesmas ; Hj. Fitriani Ali, S.st
- 4) Pj. Ukm Pengembangan ; Rusniaty Rusty, Amd.Keb
- 5) Pj. Ukp, Kefarmasian & Laboratorium ; Dr. Nurul Fitrianti SAH
- 6) Pj. Jaringan Pelayanan dan Jejaring Puskesmas ; Yelli, Amd.Keb

- 7) Pj. Bangunan, Sarana & prasarana ; Farida Muna, AMK
- 8) Pj. Mutu ; Nasir Mansur, S.Kep.Ns
- 9) Sekretaris ; Sarmila, SKM
- 10) Koordinator KP ; Dr. Nurul Fitrianti SAH
- 11) Bahariah, S.kep.Ns
- 12) Koordinator PPI ; Baharia, S.kep.Ns
- 13) Koordinator Audit Internal ; Rusniaty Rusty, Amd.Keb
- 14) Koordinator K3 ; Sri Kartini Nengsih, SKM
- 15) Koordinator Manrisk ; Nrti Aziz, S.ST
- 16) Koordinator Mutu ; (KMP, UKM, UKPP) ; Farida Muna, AMK
- 17) Pomkes ; Mardiana, SKM
- 18) Kesling ; Henrawati, SKM
- 19) Gizi ; Lya Nurliana, SKM
- 20) P2P ; Sarmila, SKM
- 21) Kesga ; Nurbayanti, Amd.Keb
- 22) Perkesmas ; Perawati, S.kep.Ns
- 23) Kes. Lansia ; Winarsidi, Amd.Keb
- 24) Keswa ; Hj. Diana, S.st
- 25) Uks ; Bahariah S.kep.Ns
- 26) UKGS/UKGM ; Rosmiati Putri Rahayu, Amd.KG
- 27) UKK ; Sri Kartini.N, SKM
- 28) Kes. Indera ; Nasir Mansur, S.kep.Ns
- 29) Kestrad ; Wahida, S.kep.Ns
- 30) Pemeriksaan Umum ; Fitriana, S.kep.Ns
- 31) Kesehatan Gigi ; Rosmiati Putri Rahayu, Amd.KG

- 32) UGD ; Ayu, S.kep.Ns
- 33) Rawat Inap : Hanapiah, S.kep.Ns
- 34) Kefarmasian ; Jul Ardiansyah, S.si.Apt
- 35) Laboratorium ; Hj. Najariah, S.st
- 36) Kesga UKP ; Yelli, Amd.Keb
- 37) Persalinan ; Yupa, S.ST

B. Penyajian Data (Hasil Penelitian)

1. Analisis Deskriptif

a. Deskripsi Responden

Deskripsi responden dalam penelitian ini mencakup beberapa karakteristik utama yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada pasien Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang.

1) Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1 Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	17	37.8	37.8	37.8
	Perempuan	28	62.2	62.2	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer Diolah 2025

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, dengan persentase sebesar 62.2%. Hal ini mengindikasikan bahwa lebih banyak perempuan yang menggunakan layanan Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang

dibandingkan laki-laki. Faktor ini bisa disebabkan oleh kecenderungan perempuan lebih sering memanfaatkan fasilitas kesehatan untuk pemeriksaan rutin dan layanan kesehatan ibu dan anak.

2) Deskripsi Berdasarkan Usia

Data responden berdasarkan usia disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.2 Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-25 Tahun	34	75.6	75.6	75.6
	26-35 tahun	5	11.1	11.1	86.7
	36-45 Tahun	4	8.9	8.9	95.6
	46-55 Tahun	1	2.2	2.2	97.8
	> 55 Tahun	1	2.2	2.2	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer Diolah 2025

Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa kelompok usia terbanyak yang menggunakan layanan puskesmas adalah 15-25 tahun, yaitu sebesar 75.6%. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa kelompok usia ini lebih aktif dalam mengakses layanan kesehatan, terutama yang berkaitan dengan pemeriksaan kesehatan rutin dan pencegahan penyakit.

3) Deskripsi Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel berikut menyajikan distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir:

Tabel 4.3 Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	1	2.2	2.2	2.2
	SMP	2	4.4	4.4	6.7
	SMA/SMK	28	62.2	62.2	68.9
	S1	13	28.9	28.9	97.8
	S2	1	2.2	2.2	100.0
Total		45	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer Diolah 2025

Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK (62.2%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan menengah. Hal ini mencerminkan bahwa tingkat pemahaman mereka terhadap layanan kesehatan sudah cukup baik.

4) Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan

Data terkait pekerjaan responden disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.4 Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	25	55.6	55.6	55.6
	Karyawan Swasta	10	22.2	22.2	77.8
	Pegawai Negeri Sipil	2	4.4	4.4	82.2
	Ibu Rumah Tangga	1	2.2	2.2	84.4
	Pekerjaan Harian	4	8.9	8.9	93.3
	Tidak Bekerja	2	4.4	4.4	97.8
	Yang Lain	1	2.2	2.2	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer Diolah 2025

Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah mahasiswa (55.6%), diikuti oleh karyawan swasta (22.2%). Hal ini menunjukkan bahwa kelompok mahasiswa cenderung lebih sadar akan pentingnya kesehatan dan memiliki akses lebih mudah ke fasilitas kesehatan.

b. Deskripsi Variabel Penelitian

1) Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Jasa (X)

Deskripsi variabel ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai bagaimana kualitas pelayanan jasa di Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang dinilai oleh responden. Variabel ini diukur berdasarkan lima dimensi utama: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Tabel 4.5 Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Jasa (X)

Butir Pernyataan	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		Total		Rata-Rata
	F	N	F	N	F	N	F	N	F	N	F	N	
X.P1	10	50	26	104	8	24	1	2	0	0	45	180	4,00
X.P2	12	60	28	112	5	15	0	0	0	0	45	187	4,15
X.P3	13	65	22	88	8	24	2	4	0	0	45	181	4,02
X.P4	17	85	20	80	8	24	0	0	0	0	45	189	4,2
X.P5	10	50	21	84	11	33	2	4	1	1	45	172	3,82
X.P6	7	35	17	68	12	36	9	18	0	0	45	157	3,48
X.P7	12	60	25	100	8	24	0	0	0	0	45	184	4,08
X.P8	10	50	29	116	6	18	0	0	0	0	45	184	4,08
X.P9	9	45	27	108	9	27	0	0	0	0	45	180	4,00
X.P10	8	40	27	108	9	27	1	2	0	0	45	177	3,93
Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan Jasa(X)													3,98

Sumber: Data Primer Diolah 2025

Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden

memberikan penilaian yang positif terhadap kualitas pelayanan jasa. Dimensi kehandalan memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,15, yang menunjukkan bahwa pasien merasa kualitas pelayanan jasa dapat diandalkan pada Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang.

2) Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Variabel kepuasan pasien diukur dengan menggunakan empat indikator, yaitu kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas, kompetensi teknis petugas, dan biaya. Deskripsi ini memberikan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima di Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang.

Tabel 4.6 Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Butir Pernyataan	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		Total		Rata-Rata
	F	N	F	N	F	N	F	N	F	N	F	N	
Y.P1	8	40	28	112	8	24	1	2	0	0	45	178	3,95
Y.P2	8	49	25	100	11	33	1	2	0	0	45	184	4,08
Y.P3	11	55	26	104	7	21	1	2	0	0	45	182	4,04
Y.P4	10	50	27	108	8	23	0	0	0	0	45	181	4,02
Y.P5	7	35	29	116	8	23	1	2	0	0	45	176	3,91
Y.P6	6	30	28	112	10	30	1	2	0	0	45	174	3,86
Y.P7	9	45	28	112	6	18	2	4	0	0	45	179	3,97
Y.P8	7	35	27	108	10	30	1	2	0	0	45	175	3,88
Rata-Rata Variabel Kepuasan Pasien (Y)													3,96

Sumber: Data Primer Diolah 2025

Berdasarkan analisis, tingkat kepuasan pasien berada pada kategori tinggi. Kenyamanan merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu 4,08, yang menunjukkan bahwa pasien merasa nyaman dengan fasilitas dan layanan di Puskesmas Bungi.

3. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah item pada kuesioner dapat mengukur setiap indikator variabel secara tepat dan akurat. Kriteria validitas dipenuhi apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel yang ditetapkan.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan Jasa (X)	X.P1	0,707	0,294	Valid
	X.P2	0,742	0,294	Valid
	X.P3	0,716	0,294	Valid
	X.P4	0,798	0,294	Valid
	X.P5	0,857	0,294	Valid
	X.P6	0,437	0,294	Valid
	X.P7	0,861	0,294	Valid
	X.P8	0,695	0,294	Valid
	X.P9	0,781	0,294	Valid
	X.P10	0,809	0,294	Valid
Kepuasan Pasien(Y)	Y.P1	0,918	0,294	Valid
	Y.P2	0,829	0,294	Valid
	Y.P3	0,837	0,294	Valid
	Y.P4	0,825	0,294	Valid
	Y.P5	0,790	0,294	Valid
	Y.P6	0,803	0,294	Valid
	Y.P7	0,851	0,294	Valid
	Y.P8	0,854	0,294	Valid

Sumber: SPSS 26 2025

Seluruh item kuesioner dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel yang ditetapkan, menunjukkan bahwa kuesioner mampu mengukur variabel secara akurat.

b. Uji Reliabilitas

1). Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Jasa (X)

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi alat ukur pada variabel kualitas pelayanan jasa. Pengukuran dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha. Hasil reliabilitas dinyatakan baik apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$.

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Jasa (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.897	10

Sumber: SPSS 26 2025

Nilai Cronbach's Alpha pada variabel kualitas pelayanan jasa lebih dari 0,70, yang menunjukkan bahwa instrumen tersebut memiliki konsistensi yang tinggi dalam pengukurannya.

2. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Uji reliabilitas untuk variabel kepuasan pasien bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen memiliki konsistensi yang tinggi dalam mengukur kepuasan pasien.

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.939	8

Sumber: SPSS 26 2025

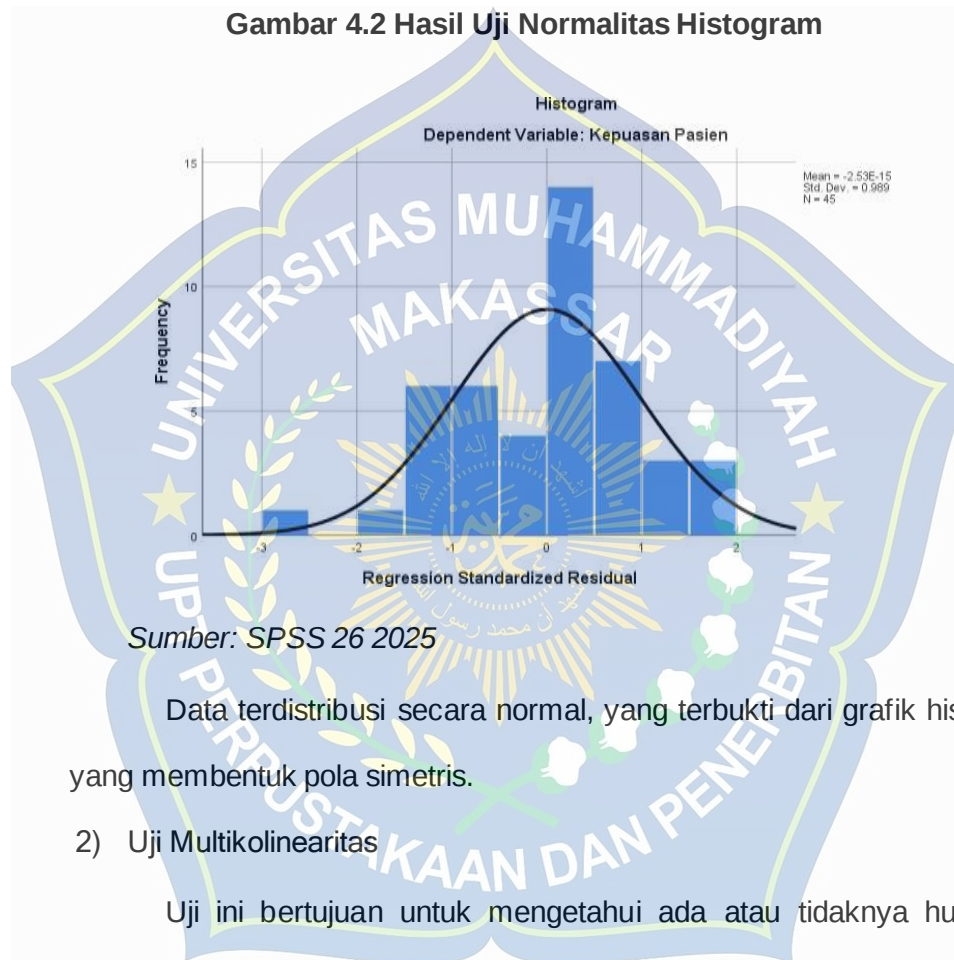
Sama seperti variabel sebelumnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$, sehingga instrumen pada variabel kepuasan pasien juga dinyatakan reliabel.

4. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk memastikan bahwa data terdistribusi secara normal. Normalitas data diuji menggunakan metode grafik histogram.

Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Histogram



Sumber: SPSS 26 2025

Data terdistribusi secara normal, yang terbukti dari grafik histogram yang membentuk pola simetris.

2) Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linear yang kuat antara variabel independen. Multikolinearitas terjadi apabila nilai $VIF > 10$ atau toleransi $< 0,1$.

Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan Jasa	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: SPSS 26 2025

Uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance 1,000 > 0.1 dan nilai VIF 1,000 < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam model.

3) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk memastikan tidak adanya korelasi antara residual dalam model regresi. Autokorelasi diuji menggunakan Durbin-Watson Test.

Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.870 ^a	.756	.751	2.28181	1.588

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Jasa

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: SPSS 26 2025

Tidak ditemukannya gejala autokorelasi dalam penelitian ini didasarkan pada hasil uji Durbin-Watson (DW Test). Uji ini bertujuan untuk mendeteksi adanya korelasi antara residual (kesalahan prediksi) pada periode sebelumnya dengan residual pada periode saat ini. Nilai Durbin-Watson yang ideal berkisar antara $dU = 1,7200$ hingga $4 - dU = 2,28$, yang menunjukkan bahwa residual bersifat independen atau tidak berkorelasi

satu sama lain. Dalam penelitian ini, nilai Durbin-Watson berada di antara batas atas (dU) dan $(4 - dU)$ yaitu 1,588, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi. Kondisi ini sangat penting untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan dapat menghasilkan prediksi yang akurat dan tidak bias.

4) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah varians residual bersifat konstan. Uji ini penting untuk memastikan model regresi layak digunakan. Heteroskedastisitas diuji menggunakan metode Park.

Tabel 4.12 Hasil Uji Park Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.003	2.762		-.363	.718
Kualitas Pelayanan Jasa	.031	.069	.068	.449	.656

a. Dependent Variable: LN_RES

Sumber: SPSS 26 2025

Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan Uji Park menunjukkan tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Uji ini dilakukan dengan meregresikan logaritma kuadrat residual terhadap logaritma variabel independen. Jika nilai signifikansi (p-value) dari hasil uji regresi tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa residual memiliki varians yang konstan (homoskedastisitas).

Pada penelitian ini, nilai p-value setiap variabel independen berada di atas 0,05, yang berarti bahwa tidak ada pola tertentu pada sebaran residual. Hal ini memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas, sehingga estimasi parameter yang dihasilkan tetap efisien dan tidak bias.

5. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T
		B	Std. Error	Beta	Sig.
1	(Constant)	2.127	2.574		.826
	Kualitas Pelayanan Jasa	.741	.064	.870	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: SPSS 26 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS, diperoleh konstanta $Y = 2.127 + 0.741X$ artinya konstanta ini menunjukkan tingkat dasar dari kepuasan pasien.

Koefisien regresi sebesar 0.741 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0.741 satuan.

6. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Hasil uji t menunjukkan bahwa:

Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2.127	2.574	.826	.413
	Kualitas Pelayanan Jasa	.741	.064	.870	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien					

Sumber: SPSS 26 2025

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai dibawah ini

a) T-hitung = 11.553

b) T-tabel ($\alpha = 0.05$) = 1.68107

c) Sig = 0,000

Karena $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ dan $\text{Sig.} < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti kualitas pelayanan jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

2) Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	694.914	1	694.914	133.466	.000 ^b
	Residual	223.886	43	5.207		
	Total	918.800	44			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Jasa						

Sumber: SPSS 26 2025

Hasil uji F menunjukkan bahwa:

- a. F-tabel ($\alpha = 0.05$) = 4,06
- b. F-hitung = 133.466
- c. Sig. = 0,000

Karena F-hitung > F-tabel dan Sig < 0.05, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima, yang berarti kualitas pelayanan jasa secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

3) Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Hasil uji R² menunjukkan bahwa:

Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi R²

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.870 ^a	.756	.751	2.28181
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Jasa				

Sumber: SPSS 26 2025

Berdasarkan tabel diatas, 75,6% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan jasa, sedangkan sisanya 24.4% dijelaskan oleh faktor lain atau variabel lainnya.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah mengumpulkan kuisioner dari 45 responden sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti, data tersebut kemudian dikaji dan dianalisis. Hasil dari analisis menunjukan bahwa pengaruh kualitas pelayanan jasa memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang.

Hal ini diperoleh pada uji hasil uji hipotesis dimana $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ dan $\text{Sig.} < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti kualitas pelayanan jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Untuk menentukan teknik analisis data terlebih dahulu menggunakan analisis deskriptif, uji instrumen penelitian yang mencakup uji validitas dan uji realibilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear sederhana. Berdasarkan deskripsi variabel mayoritas responden memberikan nilai yang positif terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang. Dan pendapat responden tentang kepuasannya juga sangat baik, yang artinya pasien sudah sangat mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang. Lima indikator kualitas pelayanan yang paling kuat adalah indikator kehandalan dan daya tanggap, dan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan

pasien. Dimana pasien akan mendapatkan kepuasan ketika pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang sudah sangat sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pasien itu sendiri. Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa persamaan regresinya adalah $Y = 2.127 + 0.741X$ dimana koefisien regresi yang nilainya sebesar 0.741 menunjukkan bahwa jika satuan dalam kualitas pelayanan meningkat maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0.741. Data-data yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ani Setianingsih dan Ai Susi Susanti (2021) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit "S". Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), empati (empathy), jaminan (assurance), dan bukti fisik (tangible) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Listi Yulida Rahmi, Arpandi, Reno Afrian (2024) dengan judul penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan". Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis menggunakan uji regresi linear sederhana dan uji t.

Hal ini menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan jasa memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Yang dapat di definisikan bahwa jika semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin baik juga kepuasan pada pasien Puskesmas dan akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan yang sangat penting terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang. Jadi salah satu upaya yang penting dan perlu dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang baik terhadap semua pasien Puskesmas agar dapat terciptanya kepuasan bagi seluruh pasien.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dikemukakan simpulan bahwa kualitas pelayanan jasa memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang.

B. Saran

Dengan memperhatikan pembahasan yang dikemukakan, maka penulis menyampaikan saran-saran, sebagai berikut :

1. Pihak Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang Diharapkan mampu mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan jasa setiap indikator dalam aspek
 - a. Keandalan, seperti keterampilan dan keandalan dari pihak puskesmas
 - b. Daya Tanggap, yaitu respon dan disiplin dari pihak puskesmas
 - c. Jaminan, yang mencakup tindakan pihak puskesmas dalam memberikan informasi dan jaminan rasa aman
 - d. Empati, yaitu mempunyai rasa kepedulian dan mampu memahami kebutuhan pasien
 - e. Bukti fisik , seperti menerapkan ketersediaan peralatan yang lengkap dan mempertahankan kenyamanan interior.

Pihak puskesmas diharapkan menerapkan langkah-langkah

peningkatan dari aspek tersebut, seperti pelatihan tenaga medis, meningkatkan fasilitas dan sistem antrian yang lebih efisien untuk meningkatkan kepuasan pasien

2. Diharapkan kepada peneliti-peneliti yang tertarik meneliti tentang kualitas pelayanan jasa untuk melakukan penelitian agar dapat menambahkan atau meneliti variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, dengan melakukan penelitian yang lebih spesifik menggunakan metode dan desain penelitian yang berbeda yang belum pernah diteliti oleh para peneliti lainnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., & Sofyan, A. (2022). Strategi Manajemen Pemasaran Dalam Era Digital Pada Masa Sekarang. *Khidmatussifa: Journal of Islamic Studies*, 2(1), 11–16. <https://doi.org/10.56146/khidmatussifa.v2i1.76>
- Adawiyah, R., & Taharuddin. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Pelayaran PT. Hasnur Internasional Shipping Tbk. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Pembangunan*, 13(2), 170–180.
- Aldi Samara, & Metta Susanti. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2), 249–260. <https://doi.org/10.54066/jura-itb.v1i2.700>
- Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31–38. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>
- Apriyanti, Y., Lorita, E., & Yusuwarsono, Y. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kembang Seri Kecamatan Talang Empat Kabupaten Bengkulu Tengah. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 6(1). <https://doi.org/10.37676/professional.v6i1.839>
- Aras, M., Theresia, S., & Djamal, R. (2024). Pendampingan Analisis Data Kuantitatif bagi Mahasiswa Semester Akhir Prodi Pendidikan Biologi UNSIMAR Poso. 4(1), 13–15.
- Dewi, R. (2021). Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi dan Pengembangan sKarier Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bina Buana Semesta. *JEBI) Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia*, 16(1), 19–25. www.jurnal.stiebi.ac.id
- Febriani, S. (2022). Analisis Deskriptif Standar Deviasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1), 910–913. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/8194>
- Firsti Zakia Indri, & Gerry Hamdani Putra. (2022). Pengaruh Ukuran Perusahaan Dan Konsentrasi Pasar Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Perusahaan Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2016-2020. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 2(2), 236–252. <https://doi.org/10.55606/jimek.v2i2.242>
- Ginting, M. C., & Silitonga, I. M. (2019). Pengaruh Pendanaan Dari Luar Perusahaan Dan Modal Sendiri Terhadap Tingkat Profitabilitas pada Perusahaan Property And Real Estate Yang Terdaftar di Bursa Efek

Indonesia. *Jurnal Manajemen*, 5(2), 195–204.

Grea, E. Al, Gultom, P., Pasien, K., Stock, P., & Pendahuluan, A. (2023). *Issn* : 3025-9495. 1(5).

Irfan Syahroni, M. (2023). Analisis Data Kuantitatif. *EJurnal Al Musthafa*, 3(3), 1–13. <https://doi.org/10.62552/ejam.v3i3.64>

Khasanah, N., & Oktiani, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Konsumen Terhadap Kepuasan Layanan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(3), 223–233. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i3.20>

Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>

Leo, D., Arifin, A., & Aripin, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Lansia di Poli Lansia UPTD Puskesmas Emparu Kabupaten Sintang. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 2508– 2517. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.5345>

M-progress, J. I., Pengembangan, P., Dan, K., Kerja, D., Wardani, S., Rita, P., & Permatasari, I. (2022). Pengaruh Pengembangan Karier Dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (Pns) Staf Umum Bagian Pergudangan Penerbangan Angkatan Darat (Penerbad) Di Tangerang. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 13–25. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.862>

Megasari, C., & Latif, B. S. (2022). Pengaruh Design Interior Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pengunjung Hotel Sotis Kemang. *Open Journal Systems*, 17(05), 795–802.

Millah, H., & Suryana, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajajaran). 6(2), 134–142.

Mulia, I. M. P., & Semara, I. M. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 3(2), 232–237. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i2.712>

Musnaini, Suyoto, Y. T., Handayani, W., & Jihadi, M. (2021). Manajemen pemasaran.

Mutiari Mubyl, G. D. (2020). Kepuasan Kerja Perawat Terhadap Kinerja, Pelayanan Prima Perawat, Dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Mirai Managemnt*, 5(3), 185–199.

<https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai%0Ahttps://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai%0AKEPUASAN>

Nafisatur, M. (2024). Metode Pengumpulan Data Penelitian. *Metode Pengumpulan Data Penelitian*, 3(5), 5423-5443.

Pawestriningtyas, N. C., Suharyono, & Suyadi, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 32(2), 39–46. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1262>

Piri, H. G., Ekonomi, F., & Manajemen, J. (2013). Issn 2303-1174. 1(4). Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>

Rofiah, C. (2022). Analisis Data Kualitatif: Manual Atau Dengan Aplikasi? *Develop*, 6(1), 33–46. <https://doi.org/10.25139/dev.v6i2.4389>

Romelus Anigomang, F., Aristarkus Tang, S., Maruli, E., Ekonomi Universitas Tribuana Kalabahi, F., & Abstract, N. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Januari, 2023(1), 698–709. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7639297>

Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>

Sari, M. S., & Zefri, M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura. *Jurnal Ekonomi*, 21(3), 311.

Septia, E., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>

Sugiyanto, E. K., & Kurniasari, F. (2020). DIMENSI KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112–125. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v3i2.5372>

- Sulistiyowati, W. (2017). Buku Ajar Statistika Dasar. Buku Ajar Statistika Dasar, 14(1), 15–31. <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Tansiri, R. H. A., & Setyorini, I. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Industrial and Engineering System*, 3(1). <https://doi.org/10.31599/kc2fan46Tondok>, W. S., Kalangi, J. B., & Rompas, W. F. . (2023). Pengaruh Angkatan Kerja dan Pengeluaran Konsumsi Rumah Tangga Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Kabupaten Tana Toraja Tahun 2011-2021. *Berkala Ilmiah Efisiensi*, 23(5), 49–60.
- Trilaksono, A. I., & Prabowo, B. (2022). Analisis Pengaruh Experiential Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening: *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(1), 101–112. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v5i1.1262>
- Wahyu Nusantara, A. (2022). Pengendalian Kualitas Proses Produksi Konveksi PT Kaosta Sukses Mulia. *Jurnal Kewirausahaan*, 9(1), 66–82.
- Yusuf, M., & Supriyadi, E. (2020). MINIMASI PENURUNAN DEFECT PADA PRODUK MEUBLE BERBASIS POLYPROPYLENE UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS Study Kasus : PT. Polymindo Permata. *Jurnal Ekobisman*, 4(3), 244–255.
- Zahra, A., Herawaty, T., & Muttaqin, Z. (2024). Pengembangan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang pada PT Pos Indonesia (Persero) KCU Bandung. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 14(1), 95–103.

Lampiran



Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

A. Informasi Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :
4. Pendidikan Terakhir:

B. Petunjuk Pengisian

Setiap butir pertanyaan hanya boleh dijawab satu kali dengan mencentang salah satu kotak dari lima pilihan kotak yang disediakan.

Berikut ini keterangan alternative pilihan jawaban yang:

SS =Sangat

Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

C. Daftar Pertanyaan

NO	Pernyataan	Kategori				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
Kualitas Pelayanan Jasa (X1)						
1	Keterampilan, kemampuan, dan kemahiran dari pihak puskesmas sangat memuaskan					
2	Kehandalan dokter dalam mendiagnosis penyakit mampu menciptakan kepuasan terhadap pasien					
3	Respon dari pihak puskesmas apabila pasien mengemukakan keluhan sudah sangat baik.					
4	Pihak puskesmas disiplin dan tepat waktu dalam memberikan pengobatan yang akurat					

5	Tindakan pihak puskesmas dalam memberikan informasi pengobatan sudah sesuai dengan yang dijanjikan					
6	Tindakan pihak puskesmas dalam memberikan jaminan rasa aman dari bahaya dan resiko bias meyakinkan pasien.					
7	Petugas puskesmas mempunyai rasa kepedulian dan dapat memahami kebutuhan pasien					
8	Dokter dan Perawat mampu memberikan perhatian secara khusus kepada pasien dengan baik.					
9	Puskesmas menerapkan ketersediaan peralatan yang lengkap untuk menunjang kebutuhan pasien					
10	Interior pada puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang sudah sangat baik dan nyaman untuk kepuasan pasien					
NO	Pernyataan	Kategori				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
Kepuasan Pasien (Y)						
11	Pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas sudah sangat baik					
12	Lingkungan Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang sangat bersih dan nyaman					

13	Dokter dan perawat sangat ramah dalam melakukan pelayanan terhadap pasien					
14	Dokter dan perawat sangat mudah untuk dihubungi					
15	Kecepatan pelayanan dari pihak puskesmas sudah sangat baik					
16	Pihak puskesmas memiliki keterampilan yang baik dalam penggunaan teknologi					
17	Puskesmas ini memberikan kesesuaian biaya bagi pihak pasien					
18	Biaya yang ditetapkan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan					

Lampiran 2 Data Karakteristik Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	Yaya	Perempuan	21	SMA	Mahasiswa
2	BAHARUDDIN	Laki-laki	26	SMA	Pekerjaan Harian
3	Astri Rasyid	Perempuan	36	S2	Karyawan Swasta
4	Hasriani	Perempuan	22	SMA	Mahasiswa
5	Aksan	Laki-laki	19	SMA	Mahasiswa
6	Muh. Irfan	Laki-laki	27	SMA	Mahasiswa
7	Anty	Perempuan	22	SMK	Karyawan Swasta
8	Sennang	Laki-laki	51	SMA	Pekerjaan Harian
9	Anugerah	Perempuan	22	SMK	Karyawan Swasta
10	Muh reza pratama	Laki-laki	25	SMA	Karyawan Swasta
11	Adam	Laki-laki	23	S1	Mahasiswa
12	Mutmainna	Perempuan	22	SMA	Mahasiswa
13	Pratiwi	Perempuan	22	SMA	Karyawan Swasta
14	Masita	Perempuan	22	SMA	Mahasiswa

15	Al habsyi maulana	Laki-laki	20	S1	Mahasiswa
16	Agung	Laki-laki	20	SMA	Karyawan Swasta
17	Rangga	Laki-laki	20	S1	Mahasiswa
18	Risma Febriyanti	Perempuan	20	SMA	Mahasiswa
19	Fauzy	Laki-laki	20	SMA	Mahasiswa
20	Fahira	Perempuan	21	S1	Mahasiswa
21	Fauziah	Perempuan	23	SMA	Mahasiswa
22	Ina	Perempuan	30	S1	Ibu Rumah Tangga
23	Isnaeni	Perempuan	31	S1	Karyawan Swasta
24	Maulana	Laki-laki	21	S1	Mahasiswa
25	Sudirman	Laki-laki	25	S1	Karyawan Swasta
26	Syahrul Ramadhan	Laki-laki	23	SMA	Pekerjaan Harian
27	Nahtasha	Perempuan	19	S1	Mahasiswa
28	Annysa Anggraeny Ahmad	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa
29	Sri wani	Perempuan	20	SMA	Mahasiswa
30	Siti haslinda amir	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa
31	aiska resky aulia	Perempuan	20	SMA	Mahasiswa
32	A. Nurul Fatima Zahra	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa
33	Mustianti	Perempuan	19	S1	Mahasiswa
34	Nurul Fitriani	Perempuan	20	SMA	Mahasiswa
35	Hesti agustin	Perempuan	20	SMA	Mahasiswa
36	Rahman	Laki-laki	22	SMA	Mahasiswa
37	Andry Fathurahman Ali	Laki-laki	22	SMA	Mahasiswa
38	Muhlis	Laki-laki	43	SMA	Karyawan Swasta
39	Musrah	Perempuan	39	S1	Pegawai Negeri Sipil
40	Hj.Basia	Perempuan	61	SD	Tidak Bekerja
41	Hamdana	Perempuan	19	SMA	Tidak Bekerja
42	Salsabilah	Perempuan	15	SMP	Pelajar
43	Hamriani	Perempuan	35	S1	Pegawai Negeri Sipil
44	Jumria Tahir	Perempuan	39	S1	Karyawan Swasta
45	Subhan Nasir	Laki-laki	23	SMP	Pekerjaan Harian

Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner

A. Tabulasi Data Kualitas Pelayanan Jasa (X)

[illegible]

24	Maulana	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	Sudirman	3	3	3	3	3	3	4	3	25
26	Syahrul Ramadhan	4	5	4	4	4	4	5	4	34
27	Nahtasha	5	5	5	5	5	5	5	5	40
28	Annysa Anggraeny Ahmad	4	4	4	3	3	3	4	3	28
29	Sri wani	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	Siti haslinda amir	5	5	5	5	5	5	5	5	40
31	aiska resky aulia	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32	A. Nurul Fatima Zahra	4	4	4	4	4	3	4	4	31
33	Mustianti	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	Nurul Fitriani	3	3	4	3	3	3	3	3	25
35	Hesti agustin	4	4	4	4	3	4	4	3	30
36	Rahman	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	Andry Fathurahman Ali	5	4	4	4	4	4	4	4	33
38	Muhlis	2	3	3	4	2	4	2	2	22
39	Musrah	4	4	5	4	4	4	4	4	33
40	Hj.Basia	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	Hamdana	5	4	5	5	5	4	5	5	38
42	Salsabilah	4	5	5	4	4	4	4	4	34
43	Hamriani	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	Jumria Tahir	4	4	4	5	5	4	4	3	33
45	Subhan Nasir	4	4	4	5	4	3	3	4	31

Lampiran 4 Hasil Analisis Statistik

A. Hasil Uji Deskripsi Responden

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	17	37.8	37.8	37.8
	Perempuan	28	62.2	62.2	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-25 Tahun	34	75.6	75.6	75.6
	26-35 tahun	5	11.1	11.1	86.7
	36-45 Tahun	4	8.9	8.9	95.6
	46-55 Tahun	1	2.2	2.2	97.8
	> 55 Tahun	1	2.2	2.2	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

		Pendidikan Terakhir			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	1	2.2	2.2	2.2
	SMP	2	4.4	4.4	6.7
	SMA/SMK	28	62.2	62.2	68.9
	S1	13	28.9	28.9	97.8
	S2	1	2.2	2.2	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	25	55.6	55.6	55.6
	Karyawan Swasta	10	22.2	22.2	77.8
	Pegawai Negeri Sipil	2	4.4	4.4	82.2
	Ibu Rumah Tangga	1	2.2	2.2	84.4
	Pekerjaan Harian	4	8.9	8.9	93.3
	Tidak Bekerja	2	4.4	4.4	97.8
	Yang Lain	1	2.2	2.2	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

B. Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Hasil Uji Validitas

a. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Jasa (X)

		Correlations										
		X.P1	X.P2	X.P3	X.P4	X.P5	X.P6	X.P7	X.P8	X.P9	X.P10	X.TOTAL
X.P1	Pearson Correlation	1	.481**	.356*	.531*	.740*	.032	.673*	.431*	.452*	.608**	.707**
	Sig. (2-tailed)		.001	.016	.000	.000	.833	.000	.003	.002	.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X.P2	Pearson Correlation	.481**	1	.552**	.656*	.508*	.175	.700*	.468*	.591*	.520**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.252	.000	.001	.000	.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X.P3	Pearson Correlation	.356*	.552**	1	.648*	.650*	.240	.415*	.465*	.482*	.410**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000		.000	.000	.112	.005	.001	.001	.005	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X.P4	Pearson Correlation	.531**	.656**	.648**	1	.638*	.177	.665*	.588*	.538*	.528**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.245	.000	.000	.000	.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X.P5	Pearson Correlation	.740**	.508**	.650**	.638*	1	.224	.698*	.531*	.585*	.706**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.139	.000	.000	.000	.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X.P6	Pearson Correlation	.032	.175	.240	.177	.224	1	.276	.155	.287	.349*	.437**
	Sig. (2-tailed)	.833	.252	.112	.245	.139		.066	.308	.056	.019	.003
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X.P7	Pearson Correlation	.673**	.700**	.415**	.665*	.698*	.276	1	.607*	.745*	.706**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.000	.000	.066		.000	.000	.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X.P8	Pearson Correlation	.431**	.468**	.465**	.588*	.531*	.155	.607*	1	.536*	.514**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.001	.000	.000	.308	.000		.000	.000	.000

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y.P6	Pearson	.600*	.690*	.647*	.661**	.505*	1	.660*	.623*	.803**
	Correlation	*	*	*		*		*	*	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y.P7	Pearson	.793*	.700*	.626*	.594**	.622*	.660*	1	.687*	.851**
	Correlation	*	*	*		*	*		*	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y.P8	Pearson	.782*	.581*	.719*	.586**	.748*	.623*	.687*	1	.854**
	Correlation	*	*	*		*	*	*		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y.TOTAL	Pearson	.918*	.829*	.837*	.825**	.790*	.803*	.851*	.854*	1
	Correlation	*	*	*		*	*	*	*	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45

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

2. Hasil Uji Realibilitas

a. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Jasa (X)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.897	10

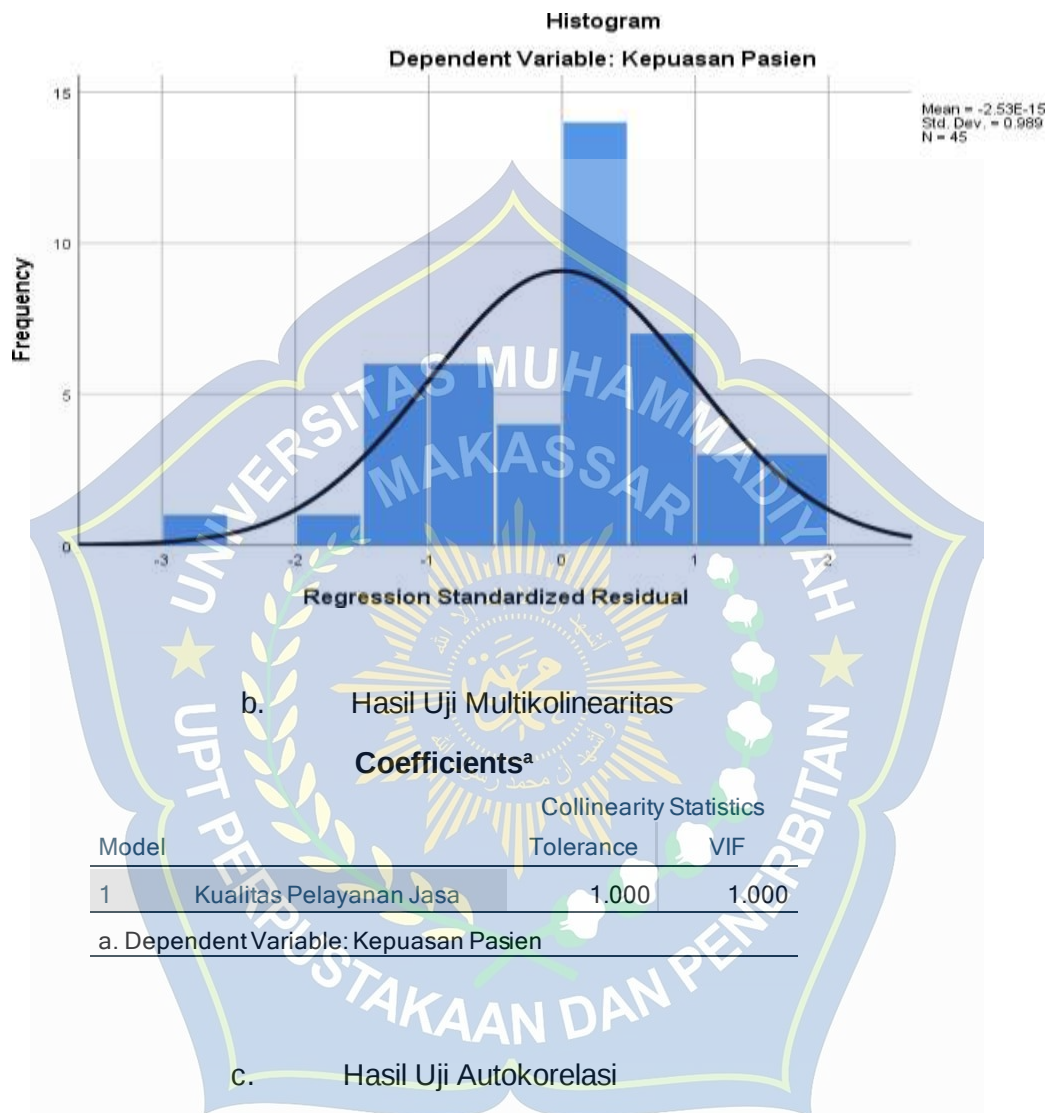
b. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.939	8

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas Histogram



Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.870 ^a	.756	.751	2.28181	1.588

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Jasa

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

d. Hasil Uji Park Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.003	2.762		-.363	.718
Kualitas Pelayanan Jasa	.031	.069	.068	.449	.656

a. Dependent Variable: LN_RES

4. Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.127	2.574		.826	.413
Kualitas Pelayanan Jasa	.741	.064	.870	11.553	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

5. Hasil Uji Hipotesis

a. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.127	2.574		.826	.413
Kualitas Pelayanan Jasa	.741	.064	.870	11.553	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	694.914	1	694.914	133.466	.000 ^b
Residual	223.886	43	5.207		
Total	918.800	44			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Jasa

c. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.870 ^a	.756	.751	2.28181

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Jasa

C. Daftar r Tabel

n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	110	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	120	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	130	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	140	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	150	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	160	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	170	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	180	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	190	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	200	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	210	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	220	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

D. Daftar Durbin Watson (DW)

Tabel Durbin-Watson (DW), $\alpha = 5\%$

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
6	0.6102	1.4002								
7	0.6996	1.3564	0.4672	1.8964						
8	0.7629	1.3324	0.5591	1.7771	0.3674	2.2866				
9	0.8243	1.3199	0.6291	1.6993	0.4548	2.1282	0.2957	2.5881		
10	0.8791	1.3197	0.6972	1.6413	0.5253	2.0163	0.3760	2.4137	0.2427	2.8217
11	0.9273	1.3241	0.7580	1.6044	0.5948	1.9280	0.4441	2.2833	0.3155	2.6446
12	0.9708	1.3314	0.8122	1.5794	0.6577	1.8640	0.5120	2.1766	0.3796	2.5061
13	1.0097	1.3404	0.8612	1.5621	0.7147	1.8159	0.5745	2.0943	0.4445	2.3897
14	1.0450	1.3503	0.9054	1.5507	0.7667	1.7788	0.6321	2.0296	0.5052	2.2959
15	1.0770	1.3605	0.9455	1.5432	0.8140	1.7501	0.6852	1.9774	0.5620	2.2198
16	1.1062	1.3709	0.9820	1.5386	0.8572	1.7277	0.7340	1.9351	0.6150	2.1567
17	1.1330	1.3812	1.0154	1.5361	0.8968	1.7101	0.7790	1.9005	0.6641	2.1041
18	1.1576	1.3913	1.0461	1.5353	0.9331	1.6961	0.8204	1.8719	0.7098	2.0600
19	1.1804	1.4012	1.0743	1.5355	0.9666	1.6851	0.8588	1.8482	0.7523	2.0226
20	1.2015	1.4107	1.1004	1.5367	0.9976	1.6763	0.8943	1.8283	0.7918	1.9908
21	1.2212	1.4200	1.1246	1.5385	1.0262	1.6694	0.9272	1.8116	0.8286	1.9635
22	1.2395	1.4289	1.1471	1.5408	1.0529	1.6640	0.9578	1.7974	0.8629	1.9400
23	1.2567	1.4375	1.1682	1.5435	1.0778	1.6597	0.9864	1.7855	0.8949	1.9196
24	1.2728	1.4458	1.1878	1.5464	1.1010	1.6565	1.0131	1.7753	0.9249	1.9018
25	1.2879	1.4537	1.2063	1.5495	1.1228	1.6540	1.0381	1.7666	0.9530	1.8863
26	1.3022	1.4614	1.2236	1.5528	1.1432	1.6523	1.0616	1.7591	0.9794	1.8727
27	1.3157	1.4688	1.2399	1.5562	1.1624	1.6510	1.0836	1.7527	1.0042	1.8608
28	1.3284	1.4759	1.2553	1.5596	1.1805	1.6503	1.1044	1.7473	1.0276	1.8502
29	1.3405	1.4828	1.2699	1.5631	1.1976	1.6499	1.1241	1.7426	1.0497	1.8409
30	1.3520	1.4894	1.2837	1.5666	1.2138	1.6498	1.1426	1.7386	1.0706	1.8326
31	1.3630	1.4957	1.2969	1.5701	1.2292	1.6500	1.1602	1.7352	1.0904	1.8252
32	1.3734	1.5019	1.3093	1.5736	1.2437	1.6505	1.1769	1.7323	1.1092	1.8187
33	1.3834	1.5078	1.3212	1.5770	1.2576	1.6511	1.1927	1.7298	1.1270	1.8128
34	1.3929	1.5136	1.3325	1.5805	1.2707	1.6519	1.2078	1.7277	1.1439	1.8076
35	1.4019	1.5191	1.3433	1.5838	1.2833	1.6528	1.2221	1.7259	1.1601	1.8029
36	1.4107	1.5245	1.3537	1.5872	1.2953	1.6539	1.2358	1.7245	1.1755	1.7987
37	1.4190	1.5297	1.3635	1.5904	1.3068	1.6550	1.2489	1.7233	1.1901	1.7950
38	1.4270	1.5348	1.3730	1.5937	1.3177	1.6563	1.2614	1.7223	1.2042	1.7916
39	1.4347	1.5396	1.3821	1.5969	1.3283	1.6575	1.2734	1.7215	1.2176	1.7886
40	1.4421	1.5444	1.3908	1.6000	1.3384	1.6589	1.2848	1.7209	1.2305	1.7859
41	1.4493	1.5490	1.3992	1.6031	1.3480	1.6603	1.2958	1.7205	1.2428	1.7835
42	1.4562	1.5534	1.4073	1.6061	1.3573	1.6617	1.3064	1.7202	1.2546	1.7814
43	1.4628	1.5577	1.4151	1.6091	1.3663	1.6632	1.3166	1.7200	1.2660	1.7794
44	1.4692	1.5619	1.4226	1.6120	1.3749	1.6647	1.3263	1.7200	1.2769	1.7777
45	1.4754	1.5660	1.4298	1.6148	1.3832	1.6662	1.3357	1.7200	1.2874	1.7762
46	1.4814	1.5700	1.4368	1.6176	1.3912	1.6677	1.3448	1.7201	1.2976	1.7748
47	1.4872	1.5739	1.4435	1.6204	1.3989	1.6692	1.3535	1.7203	1.3073	1.7736
48	1.4928	1.5776	1.4500	1.6231	1.4064	1.6708	1.3619	1.7206	1.3167	1.7725
49	1.4982	1.5813	1.4564	1.6257	1.4136	1.6723	1.3701	1.7210	1.3258	1.7716
50	1.5035	1.5849	1.4625	1.6283	1.4206	1.6739	1.3779	1.7214	1.3346	1.7708

E. Daftar T Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

F. Daftar F Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.86	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.36	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian

 **MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH**
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 0411-866972 Fax (0411) 865580 Makassar 90221 e-mail: dp3m@uismu.ac.id

Nomor : 5593/05/C.4-VIII/I/1446/2025 02 January 2025 M
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 02 Rajab 1446
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
 di -
 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 460/05/A.2-III/I/46/2025 tanggal 2 Januari 2025, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : DEDY MANSYUR
 No. Stambuk : 105721112121
 Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 Jurusan : Manajemen
 Pekerjaan : Mahasiswa

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

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS BUNGI KABUPATEN PINRANG"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 6 Januari 2025 s/d 6 Maret 2025.

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

Ketua LP3M,

 Dr. Muhi Arief Muhsin, M.Pd.
 NBM 0127761


PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 56/S.01/PTSP/2025	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Pinrang
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	Cq. Kepala DPMPTSP Kab. Pinrang

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 5593/05/C.4-VIII/I/1446/2025 tanggal 02 Januari 2025 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: DEDY MANSYUR
Nomor Pokok	: 105721112121
Program Studi	: Manajemen
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

" PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS BUNGI KABUPATEN PINRANG "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 06 Januari s/d 06 Maret 2025

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

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 02 Januari 2025

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

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. Peringkat.



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



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG**
 Nomor : 503/0031/PENELITIAN/DPMP/TSP/01/2025

Tentang

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

- Menimbang : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 14-01-2025 atas nama DEDY MANSYUR, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Surat Keterangan Penelitian.
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 1959;
 2. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002;
 3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007;
 4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009;
 5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014;
 6. Peraturan Presiden RI Nomor 92 Tahun 2014;
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Pemberian Surat Keterangan Penelitian;
 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;
 9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 46 Tahun 2016; dan
 10. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.
- Memperhatikan : 1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 0042/RT/Teknis/DPMP/TSP/01/2025, Tanggal : 14-01-2025
 2. Berita Acara Pemeriksaan (BA) Nomor : 0030/BA/PENELITIAN/DPMP/TSP/01/2025, Tanggal : 14-01-2025
- Menetapkan : **MEMUTUSKAN**
- KESATU : Memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :
- | | |
|------------------------------|--|
| 1. Nama Lembaga | : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR |
| 2. Alamat Lembaga | : JL. SULTAN ALAUDDIN NO. 259 |
| 3. Nama Peneliti | : DEDY MANSYUR |
| 4. Judul Penelitian | : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS BUNGI KABUPATEN PINRANG |
| 5. Jangka waktu Penelitian | : 2 Bulan |
| 6. Sasaran/target Penelitian | : PASIEN PENGUNJUNG PADA PUSKESMAS BUNGI KABUPATEN PINRANG |
| 7. Lokasi Penelitian | : Kecamatan Duampanua |
- KEDUA : Surat Keterangan Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 14-07-2025.
- KETIGA : Peneliti wajib mematuhi dan melakukan ketentuan dalam Surat Keterangan Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeiruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pinrang Pada Tanggal 16 Januari 2025



Biaya : Rp 0,-



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :

ANDI MIRANI, AP., M.Si

NIP. 197406031993112001

Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang



Balai
Sertifikasi
Elektronik



**ZONA
HIJAU**





PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS BUNGI

Jln. Poros Pinrang - Polman Km 33 Kec Duampanua Kabupaten Pinrang, Sulawesi selatan
Telp (0421) 3911355, Faksimile (0421) 3911355, Laman <https://pkmbungi.pinrangkab.go.id>, Kode Pos 91253

Bungi, 30 Januari 2025

Nomor : 445 / 000 / BNG/I/2025
Lampiran :
Perihal : Izin Penelitian

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang Nomor : 503/0031/PENELITIAN/DPMPTSP/01/2025 Perihal Rekomendasi Penelitian, Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar atas Nama :

Nama : DEDY MANSYUR
NIM : 105721112121
Program Studi : Manajemen
Data yang dibutuhkan : Data Awal

"Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang"

Dengan ini kami memberikan Izin kepada Mahasiswa yang tersebut namanya di atas untuk melaksanakan penelitian di Puskesmas Bungi Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang sebagai tugas akhir Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar.

Demikian disampaikan, kami berharap data yang akan diambil dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Kepala UPT Puskesmas Bungi

Drs. NI NYOMAN SIDIATI, M.Kes
NIP. 19690224 200212 2 005

Lampiran 6 Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner



Lampiran 7 Hasil Validasi Data & Abstrak


UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PUSAT VALIDASI DATA
Jl. Sultan Alauddin 259 Makassar, Gedung Igra II. E-mail: pad.feb@unimuh.ac.id

LEMBAR KONTROL VALIDASI
PENELITIAN KUANTITATIF

NAMA MAHASISWA	DEDY MANSYUR			
NIM	105721112121			
PROGRAM STUDI	Manajemen			
JUDUL SKRIPSI	Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang			
NAMA PEMBIMBING 1	Moh. Aris Pasigai, S.E., M.M.			
NAMA PEMBIMBING 2	Sherry Adelia Natsir Kalla, S.E., M.Mktg			
NAMA VALIDATOR	Andi Nur Achsanuddin UA, S.E., M.Si			
No	Dokumen	Tanggal Revisi	Uraian Perbaikan/saran	Paraf*
1	Instrumen Pengumpulan data (data primer)	21 Februari 2025	Sesuai	
2	Sumber data (data sekunder)	21 Februari 2025	Sesuai	
3	Raw data/Tabulasi data (data primer)	21 Februari 2025	Sesuai	
4	Hasil Statistik deskriptif	21 Februari 2025	Sesuai	
5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	21 Februari 2025	Sesuai	
6	Hasil Uji Asumsi Statistik	21 Februari 2025	Sesuai	
7	Hasil Analisis Data/Uji Hipotesis	21 Februari 2025	Sesuai	
8	Hasil interpretasi data	21 Februari 2025	Sesuai	
9	Dokumentasi	21 Februari 2025	Sesuai	

*Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah disetujui



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PUSAT VALIDASI DATA

Dr. Sultan Alauddin Zidi Makassar, Gedung Irsyid, Bala email: gsd@fekonmu.ac.id

LEMBAR KONTROL VALIDASI

ABSTRAK

NAMA MAHASISWA	Dedy Mansyur			
NIM	1057211112121			
PROGRAM STUDI	Manajemen			
JUDUL SKRIPSI	Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Bungi Kabupaten Pangkep. Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, Dibimbing oleh:			
NAMA PEMBIMBING 1	Moh. Ans Patisal, S.E, MM			
NAMA PEMBIMBING 2	Sherry Adelia Natsir Kaila, S.E, M.Mktg			
NAMA VALIDATOR	M. Hidayat, S.E, MM			
No	Dokumen	Tanggal Revisi/ACC	Uraian Perbaikannya	Paraf*
1	Abstrak	24 Maret 2025	1. Teks masih banyak terjadi pemborosan kata serta pada keyword tidak sesuai dengan penelitian *terlampir pada catatan dapat dilihat dengan cara open word->review->show markup	H

*Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah disetujui



Lampiran 8 Hasil Plagiasi

 **MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH**
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
 Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No 239 Makassar 90221, Telp. (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 : Dedy Mansyur
 Nim : 10572111212
 Program Studi : Manajemen
 Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Kurang Batas
1	Bab 1	10%	10%
2	Bab 2	24%	24%
3	Bab 3	9%	15%
4	Bab 4	4%	10%
5	Bab 5	5%	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 sebagaimana mestinya.

Makassar, 24 Maret 2025
 Mengetahui,
 Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

 Nursinah, S.M., M.L.P.
 NBM. 964 591

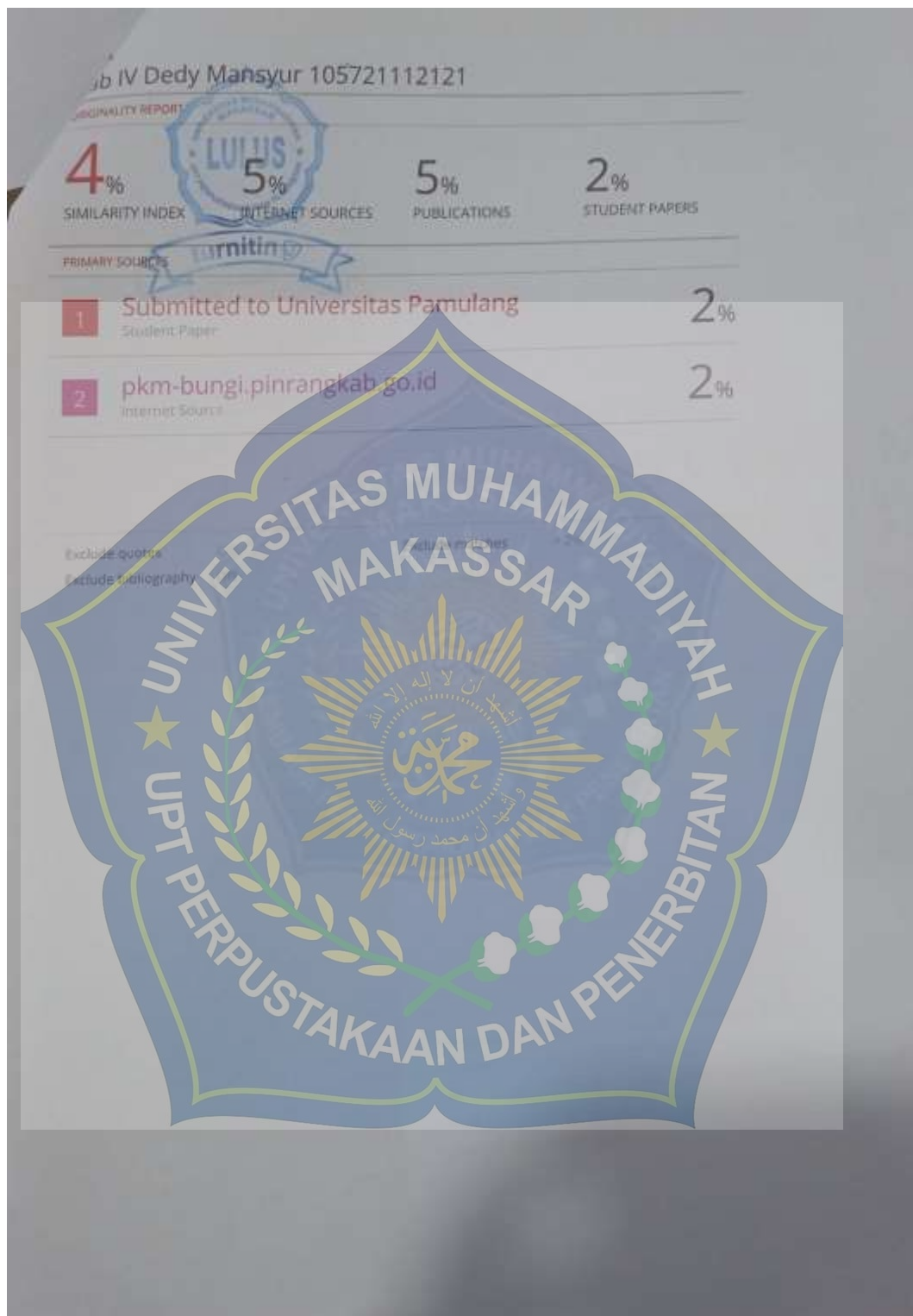
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Jl. Sultan Alauddin no 239 makassar 90222
 Telepon (0411) 866972, 881 593, fax (0411) 865 588
 Website: www.library.unismuh.ac.id
 E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id











BIOGRAFI PENULIS



Dedy Mansyur panggilan Dedy lahir di Polewali Mandar pada tanggal 5 Januari 2003 anak dari pasangan suami istri Bapak Mansyur dan Ibu Nurjannah. Peneliti adalah anak kedua dari 2 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Jln. Poros Pinrang Kelurahan Data Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan. Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SD Negeri 197 Data Lulus Tahun 2015, SMP Negeri 1 Duampanua Lulus Tahun 2018, SMK Negeri 1 Polewali Lulus Tahun 2021, dan mulai Tahun 2021 mengikuti Program S1 Fakultas Ekonomi Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.