

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 2, Nomor 2, 2024, Halaman 101-109
Licensed by CC BY-SA 4.0
E-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.5281/zenodo.10826911)
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10826911>

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Dungaliyo Kecamatan Dungaliyo Kabupaten Gorontalo

Alda Alfianti Yasin^{1*}, Arifin Tahir², Ismet Sulila³

¹²³Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo
Email: aldaalfiantiyasin@gmail.com

Abstract

This study aims to investigate the effect of service quality on patient satisfaction at Puskesmas Dungaliyo, Dungaliyo Sub-District, Gorontalo Regency. Data were collected through observation, documentation and questionnaires distributed to patients in the community of Dungaliyo Sub-District, Gorontalo Regency. Then, the data were analyzed using quantitative methods. The results showed that service quality has a significant and positive effect on patient satisfaction with a coefficient of determination of 58%, which means that service quality significantly affects patient satisfaction by 58%. At the same time, the remaining 42% is affected by other factors unrelated to the variables investigated. Therefore, it is recommended for further studies to add other independent variables which are not included in this study

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

Article Info

Received date: 29 January 2024

Revised date: 20 February 2024

Accepted date: 10 March 2024

PENDAHULUAN

Berdasarkan Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan sarana prasarana kesehatan di seluruh daerah, yaitu dengan mendirikan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh Indonesia. Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dengan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Karena pada hakikatnya pemerintah memiliki kewajiban dan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak. Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah salah satu nya adalah pelayanan dibidang kesehatan. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah pada Bab IV pasal 12 ayat (1) dijelaskan bahwa urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar adalah pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan pemukiman, ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat, dan sosial. Ini berarti pelayanan bidang kesehatan menempati urusan kedua dalam urusan pemerintahan yang wajib. Oleh sebab itu pemerintah bertanggung jawab sepenuhnya dalam menyelenggarakan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat.

Dari data tersebut, walaupun Puskesmas sebagian besar telah memenuhi standar minimal ketenagaan menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014, Puskesmas Dungaliyo masih kurang tenaga medis diantaranya dokter umum 1 orang, perawat 7 orang, tenaga administrasi 2 orang, dan pekarya 1 orang. Tenaga medis yang sesuai dengan standar ketenagaan Puskesmas sangat dibutuhkan di Puskesmas Dungaliyo, melihat tanggung jawab Puskesmas Dungaliyo yang mengawal derajat kesehatan warga 10 desa di Kecamatan Dungaliyo dan menurut data BPS Kabupaten Gorontalo diperkirakan ada sekitar 17.633 jiwa atau 5.381 kepala rumah tangga yang bermukim di wilayah tersebut.

Puskesmas Dungaliyo Kecamatan Dungaliyo Kabupaten Gorontalo juga salah satu penyelenggara pelayanan publik yang bergerak di bidang kesehatan. Dalam menjalankan aktivitas kerjanya, menurut profil Puskesmas Dungaliyo Tahun 2020, Puskesmas Dungaliyo memiliki tenaga medis, Berdasarkan jumlah tenaga medis yang ada di Puskesmas Dungaliyo, tenaga medis di Puskesmas Dungaliyo sebagian besar telah memenuhi standar minimal ketenagaan menurut Peraturan

Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 dalam standar ketenagaan Puskesmas kawasan perdesaan menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat adalah Dokter atau Dokter Layanan Primer (2 orang), Dokter Gigi (1 orang), Perawat (8 orang), Bidan (7 orang), Tenaga Kesehatan Masyarakat (1 orang), Tenaga Kesehatan Lingkungan (1 orang), Ahli Teknologi Laboratorium Medik (1 orang), Tenaga Gizi (2 orang), Tenaga Kefarmasian (1 orang), Tenaga Administrasi (2 orang), Pekarya (1 orang).

Berdasarkan data kunjungan Puskesmas Dungaliyo didapatkan bahwa jumlah kunjungan dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 mengalami kenaikan yang cukup signifikan, hal ini harusnya menjadi bahan acuan bagi Puskesmas Dungaliyo dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Maka berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, sehingganya rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Dungaliyo Kecamatan Dungaliyo Kabupaten Gorontalo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu sebuah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, metode ini dikatakan sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah, yaitu konkrit atau empiris, objektif, terukur, rasional dan sistematis. Untuk mendukung penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan Instrumen Penelitian berupa Observasi, Kuisioner (Angket) dan Dokumentasi.

HASIL

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap Masyarakat yang bukan responden dalam penelitian ini. Untuk 100 responden diperoleh sehingga diperoleh nilai r hitung $> r$ tabel sebesar **0,165**.

1). Variabel Kualitas Pelayanan(X)

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

No	Item	R hitung	R tabel	Kriteria
1	X.1	0,655	0,165	Valid
2	X.2	0,766		
3	X.3	0,577		
4	X.4	0,589		
5	X.5	0,644		
6	X.6	0,630		
7	X.7	0,773		
8	X.8	0,839		
9	X.9	0,820		
10	X.10	0,792		
11	X.11	0,790		
12	X.12	0,862		
13	X.13	0,769		
14	X.14	0,782		
15	X.15	0,840		

Sumber : Data diolah (2023)

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa keseluruhan hasil uji instrument pertanyaan dinyatakan Valid dimana diperoleh : **Nilai r hitung $> r$ tabel (0.165)**, sehingga butir instrumen pada Variabel Kepuasan Pelayanan dapat dinyatakan valid oleh karena itu instrument yang digunakan dalam penelitian ini yaitu keseluruhan instrumen pertanyaan yang ada.

2). Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

No	Item	R hitung	R tabel	Kriteria
1	Y.1	0,376	0,165	Valid
2	Y.2	0,646		
3	Y.3	0,581		
4	Y.4	0,512		
5	Y.5	0,592		
6	Y.6	0,591		
7	Y.7	0,637		
8	Y.8	0,628		
9	Y.9	0,683		
10	Y.10	0,682		
11	Y.11	0,646		
12	Y.12	0,708		

Sumber : Data diolah (2023)

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa keseluruhan hasil uji instrument pertanyaan dinyatakan Valid dimana diperoleh : **Nilai r hitung > r tabel (0.165)**, sehingga butir instrumen pada Variabel Kepuasan Pelayanan dapat dinyatakan valid oleh karena itu instrument yang digunakan dalam penelitian ini yaitu keseluruhan instrumen pertanyaan yang ada. Berdasarkan hasil uji validitas pernyataan kuesioner untuk variabel Independen (Kualitas Pelayanan) dan variabel Dependen (Kepuasan Pasien) tersebut, terlihat bahwa semua pertanyaan kuesioner adalah valid, karena nilai dari masing-masing item pernyataan berdasarkan Nilai r hitung memiliki nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar dari pada 0,165 (r table), Sehingga setiap butir instrument layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukan indeks yang mengindikasikan suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. (Garaika & Darmanah, 2019). Terdapat ketentuan untuk menentukan instrumen tersebut reliabel atau tidak yaitu,

- Jika nilai koefisien reliabilitas yakni *cronbach alpha* > 0,60 maka instrumen variabel dinyatakan reliabel.
- Jika nilai koefisien reliabilitas yakni *cronbach alpha* < 0,60 maka instrumen variabel dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 3 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach Alpha	α
Kualitas Pelayanan (X)	0,941	0,60
Kepuasan Pasien (Y)	0,752	0,60

Sumber : Output Pengolahan Data SPSS (2023)

Berdasarkan hasil dari uji Reliabilitas diperoleh Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,951 dan 0,752 Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel tersebut telah reliabel karena keseluruhan variabel memiliki nilai cronbach's alpha yang lebih besar dari alpha 0,60 sehingga layak digunakan untuk menjadi alat ukur instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

Analisis Statistik Deskriptif

Untuk memudahkan menginterpretasikan hasil penelitian yang diperoleh dari kuesioner untuk masing-masing variabel, maka peneliti menggunakan kriteria interpretasi skor menurut (Garaika & Darmanah, 2019) sebagai berikut:

Tabel 4 Kriteria Interpretasi Skor

No	Nilai / Skor	Interpretasi
1	1 – 1,8	Rendah
2	>1,8 – 2,6	Kurang
3	>2,6 – 3,4	Cukup
4	>3,4 – 4,2	Baik

5	>4,2 – 5,0	Sangat Baik
---	------------	-------------

Sumber : Interpretasi Skor Menurut (Garaika & Darmanah, 2019)

Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Data variabel Kualitas Pelayanan diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner tersebut terdiri dari 15 item Pertanyaan, dengan hasil rekapitulasi distribusi frekuensi jawaban responden terhadap item-item pertanyaan dari variabel Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.

Tabel 5 Tabulasi Hasil Penelitian

NO	PERTANYAN	SKOR JAWABAN					Nilai Rata-Rata
		1 (STB)	2 (TB)	3 (KB)	4 (B)	5 (SB)	
KUALITAS PELAYANAN							
Bukti Fisik (tangible)							
1	Lokasi Puskesmas mudah dijangkau	5	2	6	54	33	4.08
2	Tersedia ruang tunggu yang bersih dan nyaman	3	4	29	45	19	3.73
3	Penampilan tenaga medis pelayanan rapi dan bersih	0	7	31	48	14	3.69
Kehandalan (reliability)							
4	Tenaga medis tanggap terhadap keluhan Masyarakat/pasien	2	8	17	54	19	3.80
5	Proses waktu pelayanan cepat	0	4	32	49	15	3.75
6	Layanan informasi puskesmas dapat diakses dengan mudah	3	6	24	47	20	3.75
Daya Tanggap (responsiviness)							
7	Pegawai melayani masyarkat dengan dengan cepat dan tanggap	3	6	24	47	20	3.71
8	Pelayanan mudah dan tidak berbelit – belit	3	5	26	50	16	3.68
9	Tenaga medis memberikan informasi yang jelas dan mudah	4	6	24	50	16	3.86
Jaminan(empahaty)							
10	Tenaga medis jujur dalam melayani	4	6	24	50	16	3.75
11	Tenaga medis melaksanakan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh	2	4	17	60	17	4.09
12	Tenaga medis mampu memberikan pelayanan yang tepat	2	4	17	60	17	3.96
Empati (empaty)							
13	Tenaga medis mampu memberikan citra dan kesan yang baik	3	5	22	54	16	3.77
14	Tenaga medis bersikap adil dan tidak membedakan	3	1	13	52	32	3.81
15	Tenaga medis mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan masyarakat	2	3	29	48	18	3.77
Total Nilai Rata-rata							3.81

Sumber : Output Pengolahan Data SPSS 23

Berdasarkan tabel tersebut diketahui nilai Rata-rata dari Variabel Kualitas Pelayanan yaitu dengan presentase 3.81, Hal ini menunjukkan bahwa deskripsi dari indikator Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Dungaliyo berkategori Baik.

Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Data variabel Kepuasan Pasien diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner tersebut terdiri dari 12 item Pertanyaan, dengan hasil rekapitulasi distribusi frekuensi jawaban responden terhadap item-item pertanyaan dari variabel Kepuasan Pasien dapat dilihat pada tabel Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien.

Tabel 6 Tabulasi Hasil Penelitian

N O	PERTANYAN	SKOR PENILAIAN					Nil Rata- Rata
		1 (ST B)	2 (TB)	3 (KB)	4 (B)	5 (SB)	
KEPUASAN PASIEN							
Kinerja Tenaga Medis							
1	Tenaga Medis cepat dan tanggap dalam melakukan prosedur pelayanan	1	1	7	57	34	4.22
2	Tenaga Medis Tepat waktu dalam melayani	0	2	28	48	22	3.90
3	Tenaga Medis menerima keluhan pasien dan memberikan saran kepada pasien	0	3	29	50	18	3.83
4	Tenaga Medis mahir dalam menjalankan bertugas	1	0	17	57	25	4.05
5	Tenaga medis ramah dan sopan pada saat melayani	0	1	28	53	18	3.88
6	Tenaga medis terampil dalam menjalankan tugasn	0	3	18	57	22	3.98
Kesesuaian Harapan							
7	Menyediakan Fasilitas pendukung pelayanan yang baik	1	1	21	54	23	3.99
8	Pelayanan sesuai harapan pasien	0	2	16	61	21	3.97
9	Sarana dan prasarana Kesehatan berobat memadai	0	2	16	61	21	4.01
10	Kebersihan lingkungan terjaga dengan baik	1	1	21	56	22	3.98
11	Penataan ruang berobat/ ruang inap tertata rapih	0	1	21	54	23	4.29
12	Memberikan keamanan dan kesan baik pada pasien	0	21	16	61	21	4.15
Total Nilai Rata-rata							4.01

Sumber : Output Pengolahan Data SPSS 23

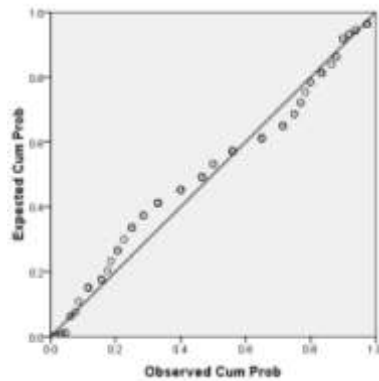
Berdasarkan tabel tersebut diketahui nilai Rata-rata dari Variabel Kepuasan Pasien yaitu dengan presentase 4.01, Hal ini menunjukkan bahwa deskripsi dari indikator Kepuasan Pasien dari pelayanan yang ada pada puskesmas Dungaliyo berkategori Baik.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui seberapa besar data terdistribusi secara normal dalam variabel penelitian ini. Model regresi dikatakan baik apabila terdistribusi dengan normal. Uji normalitas dilakukan dengan melihat grafik plot normal. Titik-titik menyebar di sekitar

garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan asumsi normalitas terpenuhi (Gandhy, 2018).



Gambar 1 Hasil Uji Normalitas Data

Berdasarkan hasil uji normalitas data menunjukkan bahwa sebaran plot berada di sekitar dan sepanjang garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian menunjukkan bahwa data pada variabel penelitian berdistribusi normal.

Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana merupakan suatu metode pendekatan untuk melihat hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Pada model regresi, variabel independen (bebas) menerangkan variabel dependennya (terikat). Dalam analisis regresi sederhana ini, hubungan antara variabel bersifat linier, dimana yaitu perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap.

Tabel 7 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	31.403	2.505		12.539	.000
Kualitas Pelayanan	.502	.043	.762	11.638	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Output Pengolahan Data SPSS 23

Berdasarkan hasil uji regresi diatas didapatkan hasil persamaan regresi berganda berikut:

$$\hat{Y} = 31,403 + 0,502X + e$$

Pada persamaan linear diatas dapat di jelaskan bahwa:

1. Nilai konstanta = 31,403. Dengan nilai konstanta sebesar 31,403 maka Kepuasan Pasien Puskesmas Dungaliyo akan bertambah sebesar 31,403 apabila Kualitas Pelayanan sama dengan nol.
2. Nilai koefisien regresi X untuk variabel Kualitas Pelayanan dengan Nilai 0,502 (bernilai positif) artinya jika Kualitas Pelayanan meningkat satu-satuan, maka Kepuasan Pasien akan bertambah sebesar 50,2%.

Nilai konstanta dari hasil penelitian menunjukkan nilai yang positif, dapat diartikan bahwa apabila tidak dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan maka Kepuasan Pasien tidak mengalami perubahan jika variabel Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka akan meningkatkan Variabel Kepuasan Pasien sebesar 50,2%.

Pengujian Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

(Garaika & Darmanah, 2019) Pengujian hipotesis untuk uji t dilakukan dengan tujuan untuk melihat pengaruh secara parsial variabel independen (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pasien).

Uji-t dihitung dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel dengan menggunakan tingkat kepercayaan 90% atau α sama dengan 10% (0,1). Hal ini sejalan dengan tingkat margin of error pada pengambilan sampel sebesar 10%. Diketahui nilai t tabel yang akan digunakan adalah 1,660

Tabel 8 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel Independen	T hitung	T tabel	Sig.
Kualitas Pelayanan (X)	11,638	1,660	0,000

Variabel Dependen : Kepuasan Pelayanan (Y)

Sumber : Output Pengolahan Data SPSS 23

Berdasarkan hasil uji Parsial (uji t) Pada tabel 4.9 diatas sehingga dapat disimpulkan bahwa Berdasarkan perhitungan variabel Kualitas Pelayanan (X) diperoleh Uji signifikansi koefisien regresi dengan t-test dan didapatkan nilai t hitung = **11,638** > **1,660** (t tabel) dengan p-value $0,000 < 0,1$ artinya variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan (Y). Uji Simultan (Uji-f). Uji F digunakan untuk menguji pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X), terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Tabel 9 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Variabel Independen	F hitung	F tabel	Sig.
Kualitas Pelayanan (X)	135,448	2,760	0,000

Sumber : Output Pengolahan Data SPSS 23

Berdasarkan hasil uji Simultan (uji F) diatas sehingga diperoleh F hitung sebesar 135,448 > 2,760 (F tabel) sehingga F hitung yang diperoleh signifikan, maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Hal ini berarti variabel independen; Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Koefisien determinasi juga dapat diartikan kemampuan variabel X (independen) mempengaruhi variabel Y (dependen). Semakin besar koefisien determinasi menunjukkan semakin baik kemampuan X menerangkan Y (Garaika & Darmanah, 2019).

Tabel 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	.762 ^a	.580	.576	4.244

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Output Pengolahan Data SPSS 23

Berdasarkan Hasil uji koefisien determinasi diatas, dihasilkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,580. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa besarnya variasi variabel independent (Kualitas Pelayanan) dalam mempengaruhi Variabel dependen (Kepuasan Pasien) adalah sebesar 58% dan sisanya sebesar 42% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi. Hal ini dapat dimaklumi karena dapat juga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian, namun tetap dipengaruhi oleh banyak faktor lainnya.

PEMBAHASAN

Menjawab rumusan masalah yang mengatakan bahwa tinjauan perumusan masalah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien dapat dilihat dari Tabel 4.10 yang

menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) dengan koefisien regresi t-test diperoleh t hitung lebih besar dari nilai t tabel, dengan p-value (Signifikansi) lebih kecil dari 0,1 artinya variabel Kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan besaran nilai F hitung lebih besar dari F tabel dengan taraf signifikansi kurang dari 0,1.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan di Puskesmas Dungaliyo Kecamatan Dungaliyo memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 58%, seperti yang diukur melalui koefisien determinasi. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari variabel kualitas pelayanan berada pada kategori baik, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan di Puskesmas Dungaliyo Kecamatan Dungaliyo memenuhi standar yang baik. Hal ini sejalan dengan teori Menurut Tjiptono (2000:67) yang menyatakan bahwa kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan ditungkan. Meningkatkan kualitas merupakan pekerjaan semua orang kepada pelanggan, yaitu bertanggung jawab untuk kualitas produk dan pengawasan kualitas tidak dapat didelegasikan kepada satu orang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di Puskesmas Dungaliyo Kecamatan Dungaliyo memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien, seperti yang terbukti melalui analisis statistik yang menunjukkan koefisien regresi yang signifikan dan nilai p-value yang cukup rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara langsung berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi.
2. Berbagai aspek kualitas pelayanan, seperti kinerja tenaga medis, fasilitas pendukung, ketersediaan sarana dan prasarana kesehatan, serta kebersihan lingkungan, berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien di Puskesmas tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Dungaliyo telah berhasil menerapkan aspek-aspek tersebut dengan baik, sehingga menciptakan lingkungan yang mendukung bagi pasien dan meningkatkan kepuasan mereka.
3. Penerapan kualitas pelayanan di Puskesmas Dungaliyo memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kepuasan pasien, meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, menjaga reputasi dan citra Puskesmas, membangun kepercayaan masyarakat, serta memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan. Dengan mencapai tujuan-tujuan ini, Puskesmas Dungaliyo dapat terus memperbaiki dan meningkatkan pelayanannya, serta memberikan kontribusi yang positif terhadap kesejahteraan masyarakat setempat.

SARAN

Adapun saran dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Puskesmas Dungaliyo Kecamatan Dungaliyo, Peningkatan terhadap kualitas pelayanan, jika dilakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan Pasien. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menjaga Kebersihan lingkungan, Memberikan perhatian terhadap pasien dan memahami kebutuhan serta harapan pasien.
2. Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif dari variabel independen lain selain Kualitas pelayanan dan Budaya kerja yang mempengaruhi kepuasan pasien pada Puskesmas Dungaliyo Kecamatan Dungaliyo sebesar 42%, oleh karena itu bagi peneliti selanjutnya agar dapat menambahkan variabel independen lain.

REFERENSI

- Akbar M.M and Parvez. 2009. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty, *ABAC Journal*, Vol. 29, No.1, Januari, 24-38.
- Basuki, A. & Prawoto, N. (2016) Analisis Regresi (dalam penelitian ekonomi & bisnis). Yogyakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Buchory, Herry Achmad & Saladin, Djaslim. (2010). *Manajemen Pemasaran: Edisi Pertama*. Bandung: Linda Karya
- Daranggeng, A, R & Kamariah, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Makassar. *Jurnal Administrasi Negara* Vol 27 No 1, Edisi April 2020
- Darmawan, E.S., dan Sjaaf, A.C. 2016. *Administrasi Kesehatan Masyarakat Teori dan Praktek*. Jakarta: Rajawali.
- Dwiyanto, Agus. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Garaika, & Darmanah. (2019). *Metodologi Penelitian*. CV HIRA TECH.
- Hamdani Lupiyoadi Rambat. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat
- Indradi, Sjamsiar Syamsuddin. 2010. *Dasar-dasar Teori Administrasi Publik*. Malang: Agritek YPN.
- Kotler, & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). Jakarta.: Erlangga.
- Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983). "The marketing aspects of service quality" in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (eds.). *Emerging perspectives on services marketing*: American Marketing Association Chicago
- Lumbantoruan, Sophar. 2005. *Akuntansi Pajak*. Jakarta: PT. Hernadi
- Malau, Harman. (2017). *Manajemen Pemasaran. Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung : Alfabeta.
- Mallu, Z, Ilato, R. Igrisa, I. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara. *Jurnal Administration and Public Service (Jambura)*, Vol 3. No 1 Oktober 2022
- Nurdin Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Kota Surabaya:Media Sahabat Cendekia.
- Pasolong Harbani. (2016). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, cv.
- Pasolong, Harbani. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Purwanto dan Djojopranoto. 1991. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.
- Rahmadana, dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rukiah Nggili. (2021) *Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Bone Bolango*. *Jurnal Administration and Public Service (Jambura)*, Vol 1. No 2 April
- Sinambela, P. L. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiarta I putu. I.G.N Widagda. (2013) *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Subak Denpasar*. *E-Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana* Vol 2. No 11 2013
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Manajemen. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andy. Ghozali, Imam.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran I*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. (2007). *Strategi Pemasaran*, (Ed. I; Yogyakarta: Andi Offset)
- Zauhar, Soesilo. 2001. *Administrasi Publik*. Malang: Universitas Negeri Malang.