

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS MINASA UP**  
**KOTA MAKASSAR**

**NOVA NUR KIRANA**

**E011191093**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**MAKASSAR**  
**2023**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**ABSTRAK**

**Nova Nur Kirana (E011191093). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar XVII 114 Halaman + 64 Tabel + 41 Gambar + 35 Pustaka + Lampiran + Dibimbing oleh Drs. Lutfi Atmansyah, MA dan Amril Hans, S.AP., M.PA**

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar

Pendekatan yang digunakan ialah pendekatan kuantitatif. Populasi adalah masyarakat Minasa Upa yang pernah berkunjung di Puskesmas Minasa Upa dengan jumlah sampel 100 orang. Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan angket/kuisisioner kepada responden terpilih. Beberapa uji statistik dilakukan pada penelitian ini untuk menganalisis data diantaranya ialah Uji Validitas dan Uji Reliabilitas untuk menguji kelayakan instrument angket yang akan disebarakan, kemudian Uji Asumsi Klasik dilakukan sebagai prasyarat untuk melakukan Analisis Regresi Linear Sederhana. Selain itu, untuk menguji adanya hubungan antara kedua variabel maka dilakukan Uji t, Uji Koefisien Korelasi dan Uji Koefisien Determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan di Puskesmas Minasa Upa memiliki pengaruh atau berpengaruh secara signifikan sebesar 55,9% terhadap Kepuasan Masyarakat. Dari seluruh instrument yang diujikan semua berada pada kategori tinggi dan sangat tinggi maka dari itu, dapat disimpulkan masyarakat telah puas dengan kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**ABSTRACT**

**Nova Nur Kirana (E011191093). The Effect of Service Quality on Minasa Upa Health Center Makassar City XVII 114 Pages + 64 Tables + 41 pictures + 35 literature + Appendices + Supervised by Drs. Lutfi Atmansyah, MA and Amril Hans, S.AP., M.PA**

In general, this study aims to analyze the extent to which service quality can affect community satisfaction at the Minasa Upa Health Center in Makassar City

The approach used is a quantitative approach. The population is Minasa Upa people who have visited the Minasa Upa Health Center with a sample of 100 people. Data collection technique is done by distributing questionnaires to selected respondents. Several statistic test were conducted in this study to analyze the data including the Validity Test and Reliability Test to test the feasibility of the questionnaire instrument to be distributed, then the Classical Assumption Test was carried out as a prerequisite for conducting a Simple Linear Regression Analysis. In addition, to test the relationship between the two variables, the t test, correlation coefficient Test and coefficient of determination test.

The results showed that the quality of service at the Minasa Upa Health Center had a significant influence or effect of 55.9% on community satisfaction. Of all the instruments tested, all are in the high and very high categories, therefore, it can be concluded that the community has been satisfied with the quality of services at the Minasa Upa Health Center in Makassar City.

**Keywords : Service Quality, Community Satisfaction**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nova Nur Kirana

NIM : E011191093

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar.

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar." benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 27 Juli 2023



Nova Nur Kirana  
E011191093



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

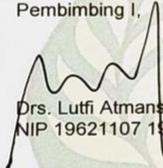
Nama : Nova Nur Kirana  
NIM : E011191093  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar.

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II, dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

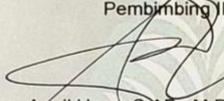
Makassar, 27 Juli 2023

Menyetujui,

Pembimbing I,

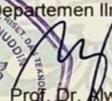
  
Drs. Lutfi Atmansyah, MA  
NIP 19621107 198803 1 002

Pembimbing II,

  
Amril Hans, S.AP., M.PA  
NIP 19820706 202204 3 001

Mengetahui,  
Ketua Departemen Ilmu Administrasi,



  
Prof. Dr. Alwi, M.Si  
NIP 19631015 198903 1 006



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nova Nur Kirana  
NIM : E011191093  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar.

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II, dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 27 Juli 2023

Tim Penguji Skripsi:

Ketua : Drs. Lutfi Atmansyah, MA  
Sekertaris : Amril Hans, S.AP., M.PA  
Anggota : 1. Dr. Muhammad Yunus, MA.  
2. Irma Ariyanti Arif, S.Sos., M.Si

()  
()  
()

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh...*

*Alhamdulillah Rabbil'alamin....* Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan hidayah-nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar" sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 jurusan Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Tak lupa pula shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang seperti saat ini. Penulis menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat rahmat dari Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak sehingga kendala-kendalayang dihadapi dapat diselesaikan. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua **Syufriyadi dan leily Novita**, terima kasih atas doa yang tiada hentinya, kasih sayang, pengorbanan, perjuangan dan dukungan yang terus diberikan kepada penulis sampai saat ini. Pembuatan skripsi ini tentunya tidak luput dari bantuan berbagai pihak yang diberikan secara langsung ataupun tidak langsung kepada penulis. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, segala keikhlasan dan kerendahan hati, penulisjuga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc** selaku Rektor Universitas Hasanuddin.

2. **Dr. Phill. Sukri, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. **Drs. Lutfi Atmansyah, MA** selaku Pembimbing I dan **Amril Hans, S.AP., MPA** selaku Pembimbing II yang telah menyempatkan waktunya memberi masukan, saran dan nasehat dalam penyelesaian skripsi ini.
6. **Dr. Muhammad Yunus, MA. Dan Irma Aryanti Arif, S.Sos., M.Si** selaku Dewan Penguji dalam sidang proposal dan skripsi penulis. Terima Kasih atas kritik, saran dan masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.
7. **Seluruh Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin**, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan semoga ilmu yang diberikan dapat dimanfaatkan penulis sebaik mungkin.
8. **Seluruh Staf Departemen Ilmu Administrasi** (Ibu Rosmina, Pak Lili, Ibu Cia), dan staf di lingkup FISIP UNHAS tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.
9. Terimakasih kepada **Seluruh Petugas di Puskesmas Minasa Upa** yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada **Masyarakat Minasa Upa** yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
11. Terimakasih kepada Kakek dan Nenek terkasih **Alm. Dimyati Said dan Nurlailah** atas doa, cinta dan kasihnya yang telah merawat dan

membesarkan penulis serta menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Terimakasih kepada **Paddock dan Manguluang Family** yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan doanya.
13. Terimakasih kepada **Lilis Hajra Amelia dan Firna Aulia** atas dukungan dalam membantu penulis dalam menyelesaikan tugas skripsi ini sampai akhir.
14. Terima kasih kepada **MIRACLE 2019** atas segala bantuan selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa, semoga cita-cita kita bersama dapat tercapai dan sukses selalu.
15. Terima Kasih kepada keluarga **besar HUMANIS FISIP UNHAS**, yang telah memberikan wadah bagi penulis dalam berorganisasi.
16. Terimakasih kepada teman-teman **KKNT 108 UNHAS PULAU LAMPUTANG** atas segala kebersamaannya yang telah memberi warna dalam dunia kampus, bersama kalian penulis merasakan keluarga baru dengan segudang cerita yang penuh suka maupun duka.
17. Terimakasih kepada sahabat penulis yang tak sedarah **Asriana, Sri Amriani, Nur Hidayanti Zalsabila, Vera Cantika Dewi dan Nantasya Sri Muthi** atas segala ketulusan, keikhlasan, dan kebersamaannya. yang telah menemani penulis dari awal perkuliahan sampai detik ini. Terimakasih karena telah menemani penulis di kala susah maupun senang. *Love you guys!!!*
18. Terimakasih kepada **bestie** penulis, Intan Syafitri, Amelia Gloria, Nur Alisa Puspita, Saiful Islam. Terimakasih banyak atas bantuan, dukungan dan

semangat yang telah diberikan kepada penulis serta kebersamaannya selama menjalani proses perkuliahan. *Semoga sukseski semua*

19. Terima kasih kepada Keluarga besar SMTOWN Terutama EXO, We Are One. Terima kasih telah menemani penulis melewati suka duka selama proses penyusunan skripsi ini.

Teruntuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, atas segala dukungan, doa dan bantuan yang telah diberikan penulis mengucapkan banyak terima kasih

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Makassar, Agustus 2023

Nova Nur Kirana

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	6
I.3 Tujuan Penelitian .....	6
I.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
II.1 Konsep Kualitas Pelayanan.....	7
II.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	7
II.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	8
II.1.3 Manfaat Kualitas Pelayanan .....	12
II.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	14
II.2 Konsep Kepuasan Masyarakat.....	14
II.2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat .....	14
II.2.2 Indikator Kepuasan Masyarakat.....	15
II.3 Konsep Puskesmas .....	18
II.3.1 Pengertian Puskesmas.....	18
II.3.2 Fungsi Puskesmas.....	19
II.4 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat .....	20
II.5 Penelitian Terdahulu .....	21
II.6 Kerangka Konseptual.....	22
II.7 Hipotesis.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
III.1 Pendekatan Penelitian .....	27
III.2 Lokasi Penelitian .....	27

III.3 Populasi Dan Sampel .....	27
III.3.1 Populasi .....	27
III.3.2 Sampel.....	28
III.3.3 Teknik Penarikan Sampel .....	29
III.4 Sumber dan Jenis Data .....	30
III.5 Teknik Pengumpulan Data .....	31
III.6 Teknik Pengolahan Data .....	32
III.7 Teknik Analisis Data .....	34
III.7.1 Uji Asumsi Klasik .....	34
III.7.2 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	35
III.7.3 Uji Koefisien Korelasi .....	36
III.7.4 Uji Koefisien Determinasi .....	36
III.8 Variabel dan Definisi Operasional .....	37
III.8.1 Variabel.....	37
III.8.2 Definisi Operasional .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
IV.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
IV.2 Karakteristik Responden .....	47
IV.3 Pembahasan.....	53
IV. 4 Hasil Uji Instrumen .....	103
IV.5 Analisis Data .....	106
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>113</b>
V.1 Kesimpulan .....	113
V.2 Saran .....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>118</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar II.1</b> Kerangka Konseptual.....	26
<b>Gambar IV.1</b> Peta Wilayah Kerja Puskesmas Minasa Upa.....	41
<b>Gambar IV.2</b> Struktur Organisasi Puskesmas Minasa Upa.....	44
<b>Gambar IV.3</b> Persentase Responden Berdasarkan Usia .....	48
<b>Gambar IV.4</b> Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
<b>Gambar IV.5</b> Persentase Responden Berdasarkan Jalur Kunjungan.....	50
<b>Gambar IV.6</b> Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	51
<b>Gambar IV.7</b> Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
<b>Gambar IV.8</b> Persentase Petugas medis dapat memahami dengan mudah keluhan pasien .....	53
<b>Gambar IV.9</b> Persentase Pasien telah mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhannya.....	54
<b>Gambar IV.10</b> Persentase Loker maupun tempat perawatan tidak pernah dibiarkan kosong selama waktu kerja.....	56
<b>Gambar IV.11</b> Persentase Petugas medis maupun non medis selalu siap ketika pasien membutuhkan pelayanan.....	57
<b>Gambar IV.12</b> Persentase Petugas medis dan non medis melayani secara profesional.....	59
<b>Gambar IV.13</b> Persentase Petugas medis dan non medis yang bekerja ahli pada bidangnya.....	60
<b>Gambar IV.14</b> Persentase Petugas medis maupun nonmedis mengetahui dan memahami seluruh peraturan yang berlaku .....	61
<b>Gambar IV.15</b> Persentase Petugas bekerja sesuai dengan standar operasional, prosedur dan ketentuan yang ada .....	62
<b>Gambar IV.16</b> Persentase Petugas tidak meminta biaya tambahan diluar yang seharusnya.....	65
<b>Gambar IV.17</b> Persentase Pasien tidak perlu mengeluarkan biaya dalam mengakses layanan yang ada .....	66
<b>Gambar IV.18</b> Persentase Prosedur dan kebijakan dipublikasikan secara tertulis dan dapat diakses semua pihak yang bersangkutan .....	67
<b>Gambar IV.19</b> Persentase Perlakuan adil kepada seluruh pihak dalam memberi pelayanan dan informasi.....	68
<b>Gambar IV.20</b> Persentase Waktu layanan yang diterima oleh pasien < 5 Menit .....	72
<b>Gambar IV.21</b> Persentase Waktu layanan yang diterima oleh pasien	

5-10 Menit .....	73
<b>Gambar IV.22</b> Persentase Waktu layanan yang diterima oleh pasien	
10-15 Menit .....	74
<b>Gambar IV.23</b> Persentase Waktu layanan yang diterima oleh pasien	
20-30 Menit .....	75
<b>Gambar IV.24</b> Persentase Petugas telah melayani pasien dengan tepat.....	77
<b>Gambar IV.25</b> Persentase Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.....	78
<b>Gambar IV.26</b> Persentase Prosedur penerimaan pasien jelas dan tidak berbelit-belit .....	80
<b>Gambar IV.27</b> Persentase Petugas medis tidak ragu-ragu dalam melayani pasien dan memberikan diagnose yang tepat.....	81
<b>Gambar IV.28</b> Persentase Selama berada di Puskesmas, pasien merasa aman .....	83
<b>Gambar IV.29</b> Persentase Selama berada di Puskesmas, anda tidak perlu merasa khawatir dalam menjaga barang-barang yang dibawa .....	85
<b>Gambar IV.30</b> Persentase Petugas medis dan non medis menjamin keamanan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien.....	86
<b>Gambar IV.31</b> Persentase Privasi dari pasien dilindungi .....	87
<b>Gambar IV.32</b> Persentase Petugas medis maupun non medis selalu bersikap sopan selama memberikan layanan .....	90
<b>Gambar IV.33</b> Persentase Petugas medis menunjukkan rasa simpati kepada pasien untuk menenangkan rasa cemas dari pasien .....	91
<b>Gambar IV.34</b> Persentase Petugas medis maupun non medis bersikap ramah terhadap pasien .....	92
<b>Gambar IV.35</b> Persentase Petugas medis maupun non medis selalu melayani pasien dengan sabar.....	93
<b>Gambar IV.36</b> Persentase Lingkungan Puskesmas Minasa Upa bersih dan nyaman.....	96
<b>Gambar IV.37</b> Persentase Fasilitas kesehatan yang dimiliki Puskesmas Minasa Upa merupakan yang terbaik.....	97
<b>Gambar IV.38</b> Persentase Pasien dengan mudah mengakses pelayanan yang ada .....	98
<b>Gambar IV.39</b> Persentase Pasien tidak kesulitan menemukan ruang perawatan.....	99
<b>Gambar IV.40</b> Hasil Uji Normalitas .....	106

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel II.1</b> Penelitian Terdahulu .....	21
<b>Tabel III.1</b> Jumlah Pengunjung Puskesmas Minasa Upa Januari 2022-November 2022	28
<b>Tabel III.2</b> Sampel.....	30
<b>Tabel III.3</b> Alternatif Jawaban dan Penentuan Skor.....	32
<b>Tabel III.4</b> Pedoman Interval Pengukuran Hasil Rekapitulasi Instrumen .....	33
<b>Tabel III.5</b> Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	36
<b>Tabel III.6</b> Operasional Variabel Penelitian.....	37
<b>Tabel IV.1</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
<b>Tabel IV.2</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
<b>Tabel IV.3</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jalur Kunjungan.....	50
<b>Tabel IV.4</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
<b>Tabel IV.5</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
<b>Tabel IV.6</b> Petugas medis dapat memahami dengan mudah keluhan Pasien .....	53
<b>Tabel IV.7</b> Pasien telah mendapatkan layanan sesuai dengan Kebutuhannya .....	54
<b>Tabel IV.8</b> Loker maupun tempat perawatan tidak pernah dibiarkan kosong selama waktu kerja .....	55
<b>Tabel IV.9</b> Petugas medis maupun non medis selalu siap ketika pasien membutuhkan pelayanan.....	56
<b>Tabel IV.10</b> Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada linstrumn Responsivitas .....	58
<b>Tabel IV.11</b> Petugas medis dan non medis melayani secara professional.....	59
<b>Tabel IV.12</b> Petugas medis dan non medis yang bekerja ahli pada bidangnya.....	60
<b>Tabel IV.13</b> Petugas medis maupun nonmedis mengetahui dan memahami seluruh peraturan yang berlaku .....	61
<b>Tabel IV.14</b> Petugas bekerja sesuai dengan standar operasional, prosedur dan ketentuan yang ada.....	62
<b>Tabel IV.15</b> Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada Instrumen Responsibilitas .....	63
<b>Tabel IV.16</b> Petugas tidak meminta biaya tambahan diluar yang seharusnya.....	65

<b>Tabel IV.17</b> Pasien tidak perlu mengeluarkan biaya dalam mengakses layanan yang ada.....	66
<b>Tabel IV.18</b> Prosedur dan kebijakan dipublikasikan secara tertulis dan dapat diakses semua pihak yang bersangkutan .....	67
<b>Tabel IV.19</b> Perlakuan adil kepada seluruh pihak dalam member pelayanan dan informasi.....	68
<b>Tabel IV.20</b> Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada Instrumen Akuntabilitas .....	69
<b>Tabel IV.21</b> Rekapitulasi Keseluruhan Instrumen Variabel X (Kualitas Pelayanan) .....	70
<b>Tabel IV.22</b> Waktu layanan yang diterima oleh Pasien < 5 Menit .....	71
<b>Tabel IV.23</b> Waktu layanan yang diterima oleh Pasien 5-10 Menit .....	73
<b>Tabel IV.24</b> Waktu layanan yang diterima oleh Pasien 10- 15 Menit.....	74
<b>Tabel IV.25</b> Waktu layanan yang diterima oleh pasien 20-30 Menit .....	75
<b>Tabel IV.26</b> Rekapitulasi Kkeseluruhan Frekuensi pada Instrumen Kecepatan .....	76
<b>Tabel IV.27</b> Petugas telah melayani pasien dengan tepat .....	77
<b>Tabel IV.28</b> Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.....	78
<b>Tabel IV.29</b> Prosedur penerimaan pasien jelas dan tidak berbelit-belit .....	79
<b>Tabel IV.30</b> Petugas medis tidak ragu-ragu dalam melayani pasien dan memberikan diagnose yang tepat.....	81
<b>Tabel IV.31</b> Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi Instrumen Ketepatan dan Keakuratan .....	82
<b>Tabel IV.32</b> Selama berada di Puskesmas, pasien merasa aman.....	83
<b>Tabel IV.33</b> Selama berada di Puskesmas, anda tidak perlu merasa khawatir dalam menjaga barang-barang yang dibawa .....	84
<b>Tabel IV.34</b> Petugas medis dan non medis menjamin keamanan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien .....	86
<b>Tabel IV.35</b> Privasi dari pasien dilindungi .....	87
<b>Tabel IV.36</b> Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada Instrumen Keamanan .....	88
<b>Tabel IV.37</b> Petugas medis maupun non medis selalu bersikap sopan selama memberikan layanan.....	89

<b>Tabel IV.38</b> Petugas medis menunjukkan rasa simpati kepada pasien untuk menenangkan rasa cemas dari pasien.....	91
<b>Tabel IV.39</b> Petugas medis maupun non medis bersikap ramah terhadap pasien.....	92
<b>Tabel IV.40</b> Petugas medis maupun non medis selalu melayani pasien dengan sabar .....	93
<b>Tabel IV.41</b> Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada Instrumen Keramahan .....	94
<b>Tabel IV.42</b> Lingkungan Puskesmas Minasa Upa bersih dan nyaman .....	95
<b>Tabel IV.43</b> Fasilitas kesehatan yang dimiliki Puskesmas Minasa Upa merupakan yang terbaik .....	97
<b>Tabel IV.44</b> Pasien dengan mudah mengakses pelayanan yang ada .....	98
<b>Tabel IV.45</b> Pasien tidak kesulitan menemukan ruang perawatan.....	99
<b>Tabel IV.46</b> Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada Instrumen Kenyamanan .....	100
<b>Tabel IV.47</b> Rekapitulasi Keseluruhan Instrumen Variabel Y (Kepuasan Masyarakat) .....	101
<b>Tabel IV.48</b> Hasil Uji Validitas Variabel X .....	103
<b>Tabel IV.49</b> Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	104
<b>Tabel IV.50</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	105
<b>Tabel IV.51</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	105
<b>Tabel IV.52</b> Hasil Uji Linearitas .....	107
<b>Tabel IV.53</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	108
<b>Tabel IV.54</b> Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	109
<b>Tabel IV.55</b> Persamaan Regresi Linear Sederhana .....	109
<b>Tabel IV.56</b> Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	111
<b>Tabel IV.57</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	111

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar belakang**

Pada dasarnya sebuah pelayanan mencakup berbagai bidang kehidupan manusia, hal ini tentu saja dibutuhkan oleh seorang individu sebagai makhluk sosial. Pemerintah sendiri bertugas untuk menyediakan berbagai macam pelayanan kepada masyarakat guna mewujudkan hakikat sebuah kehidupan bernegara. Pelayanan merupakan suatu penyajian produk maupun jasa yang penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diharapkan atau diinginkan oleh pengguna jasa.

Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah sendiri telah menyediakan berbagai jenis macam pelayanan, diantaranya ialah pelayanan di bidang kesehatan.

Salah satu hak yang dilindungi oleh Undang-Undang sebagai warga Negara ialah Kesehatan. Kesehatan telah menjadi salah satu kebutuhan dasar manusia selain pangan, pemukiman dan pendidikan, karena hanya dalam keadaan sehat manusia dapat hidup tumbuh dan berkarya lebih baik (Ervianingsih, 2020). Pemerintah bertugas menyediakan dan memenuhi berbagai kebutuhan untuk pelayanan kesehatan. Pemerintah telah melakukan

berbagai macam cara guna meningkatkan pelayanan mereka dari segi kesehatan.

Pemerintah dalam usahanya meningkatkan pelayanan kesehatan melakukan beberapa cara seperti menyediakan fasilitas maupun sarana yang dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal ini dijelaskan pada UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dimana Pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan lingkungan, tatanan, fasilitas kesehatan baik fisik maupun sosial bagi masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Demi memenuhi hal tersebut, pemerintah menyediakan beberapa sarana kesehatan seperti Rumah Sakit Umum (RSU). Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat), Posyandu sedangkan untuk tenaga kesehatan disediakan perawat, bidan dan dokter. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang tersedia ialah Pusat Kesehatan Masyarakat atau dapat juga disebut dengan Puskesmas. Puskesmas, sendiri telah dibangun sejak tahun 1968 sebagai fasilitas kesehatan terdepan dan ujung tombak penyelenggaraan pelayanan kesehatan dasar di tingkat masyarakat (Ali, 2018).

Selain itu, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, mengatakan bahwa perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh karena itu penyelenggara layanan kesehatan dituntut agar senantiasa dapat memberikan kinerja yang baik serta meningkatkan kualitas layanannya sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku (Rahman, 2021)

Masyarakat tentu menginginkan pelayanan yang berkualitas dan salah satu cara untuk mencari tahu apakah pelayanan yang diberikan berkualitas atau tidak dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat atau individu-individu yang menerima suatu pelayanan. Kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengetahui tingkat keberhasilan dan kepercayaan masyarakat mengenai pelayanan yang telah diberikan oleh penyedia jasa. Kepuasan masyarakat sendiri dapat didefinisikan sebagai hasil dimana masyarakat dapat memberikan masukan dan penilaian terhadap kualitas dari pelayanan yang telah dilakukan oleh pihak pemberi layanan.

Menurut Data Dasar Puskesmas Provinsi Sulawesi Selatan, di Kota Makassar sendiri pada tahun 2020 tercatat ada 46 Puskesmas yang terdiri atas 34 Puskesmas Non Rawat Inap dan 12 Puskesmas Rawat Inap. Diantaranya terdapat 4 Puskesmas yang lingkup kerjanya berada di Kecamatan Rappocini yaitu Puskesmas Kassi-Kassi, Puskesmas Minasa Upa, Puskesmas Mangasa dan Puskesmas Balla Parang. Keempat Puskesmas tersebut memiliki predikat yang berbeda dimana Puskesmas Kassi-Kassi menjadi satu-satunya Puskesmas yang mendapat predikat paripurna sedangkan untuk Puskesmas Minasa Upa, Puskesmas Mangasa dan Puskesmas Balla Parang mendapat predikat Utama, satu tingkat di bawah predikat Paripurna.

Pada kajian kali ini, Puskesmas yang menjadi lokus dari peneliti ialah Puskesmas Minasa Upa. Puskesmas Minasa Upa merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan masyarakat yang terletak di Kecamatan Rappocini yang beralamatkan di Jalan Minasa Upa Raya Nomor 18. Dimana lingkup kerja dari Puskesmas ini meliputi 17 Rw di Kelurahan Minasa Upa dan 1 RW di Kelurahan Karunrung.

Setelah melakukan observasi di Puskesmas Minasa Upa, peneliti masih menemukan beberapa masalah, seperti Toilet yang disediakan tidak terjaga kebersihannya, dan juga puskesmas minasa upa merupakan puskesmas yang cukup besar dan memiliki pengunjung yang cukup padat tiap bulannya maka diperlukan ruang tunggu yang cukup dan memadai bagi pengunjung. Pengalaman pribadi peneliti, saat menjadi pengunjung di Puskesmas Minasa Upa, terdapat beberapa pengunjung yang harus berdiri dikarenakan tidak cukupnya tempat duduk. Hal ini tentunya akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang berkunjung.

Selain itu, didasarkan pada hasil Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar semester pertama Tahun 2022 di dapatkan hasil analisis sebagai berikut :

**Tabel I.1**  
**Analisis Hasil Survey Kepuasan Masyarakat**

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM Per unsur</b>	3,169	3,148	2,974	3,665	3,108	3,193	3,245	3,150	3,617
<b>Mutu Kinerja</b>	B	B	C	A	B	B	B	B	A

Ket Unsur Pelayanan **U1** : Persyaratan, **U2** : Prosedur, **U3** : Waktu Penyelesaian, Pelayanan **U4** : Biaya/Tarif , **U5** : Produk Layanan, **U6** : Kompetensi, Pelaksana **U7** : Perilaku Pelaksana, **U8** : Sarana Prasarana. **U9** : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Terdapat juga beberapa kritik dan saran yang tertampung pada Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar diantaranya ialah:

- Petugas loket dan registrasi di tambah lagi agar lebih cepat melayani
- Sebaiknya dalam pelayanan di poli pasien tidak menunggu lama

- Harus melayani dengan baik dan murah senyum
- Sarana dan prasarana semakin diperbanyak/ tempat duduk ditambah

Hasil survey diatas menunjukkan bahwa masih terdapat unsur pelayanan yang mendapat nilai C, hal ini disertai dengan beberapa keluhan dari pengunjung mengenai pelayanan yang diberikan di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar, mulai dari pelayanan yang dinilai agak lambat, petugas yang dinilai kurang ramah dan kurangnya sarana yang disediakan. Sehingga hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diterima dapat dijadikan salah satu untuk mengetahui mengenai apakah kualitas dari pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau tidak. Pada umumnya, kadang kala kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat berbanding lurus. Saat pelayanan yang diberikan baik maka masyarakat akan merasa puas, begitu pula sebaliknya.

Hal inilah yang melatarbelakangi peneliti mengangkat penelitian dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar"

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada latar belakang, maka rumusan masalah yang diangkat dan dibahas pada penelitian ini adalah “Seberapa Besar Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar?”

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk menganalisis seberapa besar Kualitas Pelayanan Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar”

### **I.4 Manfaat Penelitian**

Penulis berharap, hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca dan dapat menjadi bahan pembelajaran khususnya untuk pribadi penulis dan untuk masyarakat umum. Adapun manfaat yang diharapkan ialah sebagai berikut :

#### **a. Manfaat Teoritis**

Penulis berharap, hasil penulisan ini dapat memberikan manfaat dan digunakan sebagai salah satu bentuk dari penerapan teori pelayanan public dan kepuasan masyarakat khususnya di bidang SDM (Sumber Daya Manusia) ke dalam praktek yang sesungguhnya.

#### **b. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan ilmu maupun informasi masukan yang bermanfaat kepada pihak yang terkait khususnya untuk Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II.1 Konsep Kualitas Pelayanan**

##### **II.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Nasution 2004 dalam (Wibowati, 2021). Kualitas pelayanan ialah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas Pelayanan menjadi landasan utama bagi para pemberi jasa untuk mengetahui tingkat kepuasan dari penerima jasa, dimana kualitas pelayanan akan dinilai baik jika pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan, dan jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan, maka dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan sangat memuaskan (Nanda, 2021)

Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai tolak ukur dalam menilai suatu kualitas dari sebuah barang atau jasa. Sembiring, dkk dalam (Riyadin, 2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan penerima jasa terhadap pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan menjadi salah satu hal yang harus dimaksimalkan dan diperhatikan agar suatu pelayanan mampu bertahan dan tetap menjadi pilihan bagi pengguna layanan.

Menurut Lubis (2013:78) dalam (Riyadin, 2019) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan atau dapat pula dikatakan sebagai pengendalian dari keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan kepuasan bagi pelanggan/penerima jasa. Pelanggan dapat memberikan penilaian terhadap suatu pelayanan secara objektif dalam usaha menciptakan kepuasan.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan ialah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang tersedia serta dapat memenuhi harapan ataupun harapan masyarakat.

### **II.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan**

Levine (Dwiyanto, 2008), mengutarakan tiga indikator untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu :

#### **1. *Responsiveness* (Responsivitas)**

*Responsiveness*/responsivitas merupakan daya tanggap yang dimiliki oleh penyedia layanan terhadap harapan, aspirasi, keinginan maupun tuntutan dari pengguna layanan. Pada kasus pelayanan di Puskesmas petugas ataupun para perawat dapat dengan tanggap memahami keinginan dan kebutuhan dari pasien. Responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Hal ini dapat dilihat dari bagaimana petugas bisa merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Islamy (1997) dalam (Riadi, 2022) memberikan beberapa prinsip dalam responsivitas yang mencakup:

- Prinsip Aksesibilitas : Pelayanan yang diberikan mudah dijangkau dan diakses oleh setiap pengguna pelayanan
- Prinsip Kontinuitas : Setiap jenis pelayanan harus terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- Prinsip Teknikalitas : Proses dari pelayanan yang diberikan harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memahami teknis dari pelayanan yang diberikan berdasarkan kejelasan, ketepatan, kemantapan sistem serta prosedur pelayanan.
- Prinsip Profitabilitas : Proses pelayanan diberiksn secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan kepada pemerintah dan masyarakat.

## 2. *Responsibility* (Responsibilitas).

*Responsibility/responsibilitas* merupakan suatu ukuran yang dapat memperlihatkan seberapa jauh proses dari pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan harapan untuk memenuhi tingkat kepuasan dari pengguna jasa.

Dalam (Ismoyo, 2017) *responsibilitas* ialah pelaksanaan kegiatan organisasi yang dilakukan sesuai dengan prinsip administrasi serta ketentuan yang dimiliki oleh sebuah organisasi.

Responsibilitas juga dapat diartikan sebagai bentuk tanggung jawab seorang individu terhadap tugas-tugasnya yang berhubungan dengan pihak yang dilayani. Hal ini dapat meliputi :

- Hadir secara rutin dan tepat waktu.
- Mengikuti instruksi-instruksi
- Kompetensi teknis
- Menyelesaikan tugas dan memenuhi tanggung jawab sesuai batas waktu yang ditentukan.

### 3. *Accountability* (Akuntabilitas)

*Accountability*/akuntabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan apakah proses dari pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Beberapa hal yang dapat menunjukkan akuntabilitas dalam pemberian layanan, ialah :

- Penghindaran korupsi dan kolusi.
- Adanya kepatuhan terhadap prosedur.
- Adanya pelayanan publik yang cermat.
- Mempertanggungjawabkan yang telah dibuat
- Mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah diambil yang ditentukan.

Adapun Peraturan Menteri PAN-RB No. 17/2017, terdapat Enam dimensi yang digunakan dalam kualitas pelayanan, yaitu

1. Kebijakan Pelayanan : poin ini berpusat pada ketersediaan standar pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dijadikan pedoman

penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

2. Profesionalisme SDM Penyelenggara : poin ini berpusat pada kompetensi yang dimiliki oleh pelaksana pelayanan publik sesuai dengan jenis pelayanan yang diselenggarakan. Diharapkan ada kesesuaian jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan kompetensi pelaksana layanan. Pelaksana layanan yang kompeten diharapkan pula responsive dan sigap memberikan layanan kepada masyarakat.
3. Sarana Prasarana Pelayanan Publik : poin ini berpusat pada sarana prasarana layanan yang bersifat fisik (*tangibles*) seperti parker, ruang tunggu, hingga toilet bagi pengguna layanan serta ruang faktasi dan sarana pengunjung lainnya bagi yang berkebutuhan khusus.
4. Sistem Informasi Pelayanan Publik : poin ini berfokus pada sistem informasi berbasis elektronik dan non elektronik untuk informasi publik sebagai bentuk dukungan operasional pelayanan publik. Sistem informasi yang baik ialah informasi yang memuat tentang profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan. Pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja unit penyelenggara.

5. Konsultasi dan Pengaduan : poin ini berpusat pada tersedianya sarana atau wadah pengaduan dan konsultasi. Sarana yang dimaksud dapat berupa media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus dan petugas khusus, sedangkan hasil konsultasi masyarakat didokumentasikan sebagai arsip yang terdokumentasi dan mudah diakses dalam website/situs, majalah/Koran, dan dokumen lainnya. Tentunya sarana yang dimaksud bisa diakses dan dapat dimanfaatkan oleh semua lapisan masyarakat.
6. Inovasi Pelayanan : poin ini berpusat pada kreatifitas pelaksana pelayanan publik melalui inovasi yang bermanfaat bagi masyarakat, berkelanjutan, dapat direplikasi, dan sudah dilaksanakan minimal dalam rentang waktu satu tahun.

### **II.1.3 Manfaat Kualitas Pelayanan**

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 115) dalam (Suandi, 2019) menuturkan beberapa manfaat yang diperoleh oleh sebuah instansi dengan adanya kualitas pelayanan, diantaranya ialah :

- a. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat.
- b. Melalui pemenuhan kualitas yang bersifat customer-driven, perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya
- c. Kualitas dapat mengurangi biaya.

Pendapat lain, Simamora (2013) dalam (Kresna, 2018) terdapat beberapa manfaat yang dihasilkan oleh kualitas pelayanan, diantaranya ialah :

- a. Layanan yang istimewa (nilai layanan yang benar-benar dialami melebihi harapan pelanggan). Poin berlaku bagi sektor privat dimana mereka dapat memberikan penetapan harga premium. Perusahaan yang memberikan kepuasan tinggi bagi para pelanggan dapat menetapkan harga yang signifikan.
- b. Layanan yang istimewa membuka peluang untuk diversifikasi harga. Misalnya pelayanan yang dibedakan menurut kecepatan pelayanan yang diminta.
- c. Baiknya kualitas pelayanan yang diberikan maka kita bisa mendapatkan loyalitas dari pelanggan. Pada sektor produk, pelanggan yang loyal tidak hanya potensial untuk menjual produk yang sudah ada tetapi juga produk-produk baru yang dikeluarkan.
- d. Pelanggan yang puas merupakan sumber informasi positif dari pihak luar. Hal ini dapat dijadikan pembela untuk menghindari isu-isu negatif.
- e. Pelanggan menjadi sumber informasi bagi perusahaan baik dalam hal pemasaran dan pengembangan pelayanan pada umumnya
- f. Kualitas yang baik berarti menghemat biaya misalnya biaya untuk memperoleh pelanggan baru, biaya untuk memperbaiki kesalahan, membangun kembali citra karena wanprestasi dan sebagainya.
- g. Kualitas layanan yang baik tidak hanya memuaskan pelanggan tetapi juga memberikan kepuasan kerja kepada karyawannya. Karyawan

dapat menerima tuntutan untuk senantiasa memuaskan pelanggan, karena dengan cara demikian ia dapat memajukan keadaan finansial dan mengekspresikan dirinya.

#### **II.1.4 Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Atep Adya Barata (2003) dalam (Rianti,2019) menyebutkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan ialah :

1. Kualitas pelayanan internal dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, misalnya pola dari manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja, serta pola insentif.
2. Sedangkan, faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan eksterna ialah pola dari layanan serta tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

### **II.2 Konsep Kepuasan Masyarakat**

#### **II.2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Tjiptono dan Chandra (2011) Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari kata Latin "*satis*" yang artinya cukup baik/memadai dan "*facio*" yang artinya melakukan atau membuat, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu yang memadai (Sulaiman,2017)

Pengertian lain dari kepuasan ialah perasaan senang dan kecewa yang dirasakan seorang individu setelah membandingkan kinerja yang didapatkan terhadap kinerja yang diharapkan dimana jika kinerja yang

didapatkan berada di bawah harapan maka pelanggan dapat dikatakan tidak puas dan jika kinerja yang didapatkan telah memenuhi harapan maka pelanggan tersebut dapat dikatakan puas. Baik dan buruknya Kualitas pelayanan yang diterima dapat dicerminkan melalui rasa puas dari penerima jasa terhadap pemberi jasa atau layanan.

Dapat disimpulkan bahwa Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan penerima jasa setelah membandingkan kesesuaian dan ketidakesesuaian antara harapan dengan pelayanan yang diterima/ kenyataan yang dialami (Suandi, 2019).

## **II.2.2 Indikator Kepuasan Masyarakat**

Menurut Sugiarto (1999), beberapa hal yang harus dimiliki oleh penyedia jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, diantaranya ialah :

- a. Kecepatan :merupakan lama atau tidaknya waktu yang dibutuhkan oleh penyedia jasa dalam melayani pelanggannya.Kecepatan petugas dalam melakukan suatu pekerjaan sangat penting. Kecepatan dapat pula diartikan sebagai sesuatu yang dilakukan dalam waktu yang singkat. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kecepatan merupakan usaha atau perilaku seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan dalam waktu yang singkat. Kecepatan yang dimaksud ialah rentang waktu yang diperlukan oleh seseorang dalam mengerjakan semua kewajibannya namun tetap memperhatikan hasil yang didapatkan, (Kurniawati, 2018)

- b. Ketepatan dan Keakuratan. : dalam melayani pelanggan, kecepatan tidak dapat menjamin kepuasan para pelanggan, maka ketepatan dan keakuratan juga penting dalam proses pelayanan. Dalam menyelenggarakan pelayanan, menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan diperlukan. Selain itu, memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan juga merupakan poin yang penting.
- c. Keamanan : Penyedia jasa diharapkan dapat memberikan perasaan aman bagi para pelanggan dalam menjalani setiap proses dari pemberian layanan atau jasa. Keamanan dan keselamatan penerima jasa dalam proses pelayanan juga merupakan poin yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa utamanya dalam layanan sektor kesehatan dimana keselamatan pasien sangat penting seperti menghindari tindakan-tindakan diluar prosedur yang dapat mengakibatkan cedera ataupun kecelakaan lainnya bagi pasien (Parawansa, 2021)
- d. Keramah-tamahan : Penyedia jasa dituntut memiliki sikap sopan dan ramah dalam melayani para pelanggan. Oleh karena itu keramah-tamahan sangat penting. Menurut Heri dalam (Wibowati, 2011) Ramah merupakan sikap santun terhadap semua orang.
- e. Kenyamanan : Penyedia jasa layanan harus dapat memberikan rasa nyaman kepada pelanggan, ada beberapa poin yang harus disediakan oleh penyedia jasa agar penerima jasa dapat merasakan nyaman saat proses pelayanan seperti tersedianya ruang tunggu yang memadai,

proses layanan yang tertib dan lancar dan masih banyak cara untuk membuat penerima jasa merasa nyaman.

Pendapat lain mengenai Indikator Kepuasan Masyarakat dikemukakan oleh Hawkins dan Lonney (2007) dalam (Putri, 2021) diantaranya ialah :

- a. Kesesuaian harapan, ialah pengukuran yang dilakukan dengan membandingkan kinerja yang diharapkan dan realita yang terjadi di lapangan.
  1. Pelayanan yang diberikan telah sesuai harapan.
  2. Kelengkapan pelayanan yang diberikan telah sesuai atau melebihi harapan.
  3. Fasilitas pelayanan yang ada telah sesuai atau melebihi harapan.
- b. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan masyarakat untuk berkunjung kembali.
  1. Masyarakat berminat berkunjung kembali dikarenakan pelayanan yang diberikan telah memuaskan.
  2. Masyarakat berminat berkunjung kembali karena manfaat yang telah diperoleh.
  3. Masyarakat berminat berkunjung kembali karena lengkapnya fasilitas yang disediakan.
- c. Kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan masyarakat untuk merekomendasikan pada teman atau keluarga.
  1. Bersedia menyarankan teman atau kerabat karena pelayanan yang memuaskan.

2. Bersedia menyarankan teman atau kerabat karena manfaat yang diperoleh.
3. Bersedia menyarankan teman atau kerabat karena lengkapnya fasilitas yang diberikan.

## **II.3 Puskesmas**

### **II.3.1 Pengertian Puskesmas**

Pengertian Puskesmas (Hasrianty, 2020) berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tahun 2014 mengenai Puskesmas menjelaskan bahwa Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan dengan menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan mudah dijangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang tepat guna, dengan biaya yang dipikul oleh pemerintah dan masyarakat dimana upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Rahman, 2022)

### **II.3.2 Fungsi Puskesmas**

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Kepmenkes) Nomor 128 Tahun 2004 mengenai Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat, menjelaskan fungsi dari puskesmas yaitu:

- a. Pusat Penggerak Pembangunan Berwawasan Kesehatan  
Berupaya menggerakkan lintas sektor dan dunia usaha di wilayah kerjanya agar menyelenggarakan pembangunan yang berwawasan kesehatan dari penyelenggaraan setiap program di wilayah kerjanya mengutamakan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan dan pemulihan.
- b. Pusat Pemberdayaan Kesehatan  
Berupaya agar perorangan terutama pemuka masyarakat, keluarga dan masyarakat sendiri:
  1. Memiliki kesadaran, kemauan dan kemampuan melayani diri sendiri dan masyarakat untuk hidup sehat
  2. Berperan aktif dalam memperjuangkan kepentingan kesehatan termasuk pembiayaan
  3. Ikut menetapkan, penyelenggaraan dan memantau pelaksana program kesehatan
- c. Pusat Pelayanan Kesehatan Strata Pertama  
Menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan:
  1. Pelayanan kesehatan perorangan
  2. Pelayanan kesehatan masyarakat

#### **II.4 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, dan kepuasan masyarakat merupakan hasil dari pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan (IKM Kota Depok, 2021)

Kepuasan masyarakat ialah faktor yang penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggara pelayanan publik dikarenakan masyarakat merupakan konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat sehingga kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat akan suatu produk layanan maka masyarakat bisa saja beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Harbani (2007:135) Pelayanan yang berkualitas berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Pendapat lainnya Lukman (2000:8) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani (Hasyim, 2015).

## **II.5 Penelitian Terdahulu**

**Tabel II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

NO	UNSUR	URAIAN
1	<b>Nama Peneliti</b>	Hafiz Sulaiman
	Tahun Penelitian	2017
	Judul Penelitian	Pengaruh Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Hamida Tanjung Morawa
	Hasil	Hasil menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Hamida Tanjung Morawa
2	<b>Nama Peneliti</b>	Hasrianty, Sudirman, Rosnawati
	Tahun Penelitian	2020
	Judul Penelitian	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi
	Hasil	Hasil menunjukkan bahwa Dimensi Empati, Jaminan, Ketanggapan, Keandalan, Bukti Fisik secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi
3	<b>Nama Peneliti</b>	Wahyuli Rahman
	Tahun Penelitian	2022
	Judul Penelitian	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Puseksmas Bontonyeleng Kabupaten Bulukumba
	Hasil	Hasil menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Bontonyeleng Kabupaten Bulukumba

## II.6 Kerangka Konseptual

Kualitas Pelayanan (Variabel X), dapat diukur menggunakan :

1. *Responsiveness* (Responsivitas)

*Responsiveness*/responsivitas merupakan daya tanggap yang dimiliki oleh penyedia layanan terhadap harapan, aspirasi, keinginan maupun tuntutan dari pengguna layanan. Pada kasus pelayanan di Puskesmas petugas ataupun para perawat dapat dengan tanggap memahami keinginan dan kebutuhan dari pasien. Responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Hal ini dapat dilihat dari bagaimana petugas bisa merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Islamy (1997) dalam (Riadi, 2022) memberikan beberapa prinsip dalam responsivitas yang mencakup:

- Prinsip Aksesibilitas : Pelayanan yang diberikan mudah dijangkau dan diakses oleh setiap pengguna pelayanan
- Prinsip Kontinuitas : Setiap jenis pelayanan harus terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- Prinsip Teknikalitas : Proses dari pelayanan yang diberikan harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memahami teknis dari pelayanan yang diberikan berdasarkan kejelasan, ketepatan, kemantapan sistem serta prosedur pelayanan.

- Prinsip Profitabilitas : Proses pelayanan diberikan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan kepada pemerintah dan masyarakat.

## 2. *Responsibility* (Responsibilitas).

*Responsibility/responsibilitas* merupakan suatu ukuran yang dapat memperlihatkan seberapa jauh proses dari pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan harapan untuk memenuhi tingkat kepuasan dari pengguna jasa.

Dalam (Ismoyo, 2017) *responsibilitas* ialah pelaksanaan kegiatan organisasi yang dilakukan sesuai dengan prinsip administrasi serta ketentuan yang dimiliki oleh sebuah organisasi. *Responsibilitas* juga dapat diartikan sebagai bentuk tanggung jawab seorang individu terhadap tugas-tugasnya yang berhubungan dengan pihak yang dilayani. Hal ini dapat meliputi :

- Hadir secara rutin dan tepat waktu.
- Mengikuti instruksi-instruksi
- Kompetensi teknis
- Menyelesaikan tugas dan memenuhi tanggung jawab sesuai batas waktu yang ditentukan.

## 3. *Accountability* (Akuntabilitas)

*Accountability/akuntabilitas* merupakan suatu ukuran yang menunjukkan apakah proses dari pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Beberapa hal yang dapat menunjukkan akuntabilitas dalam pemberian layanan, ialah :

- Penghindaran korupsi dan kolusi.
- Adanya kepatuhan terhadap prosedur.
- Adanya pelayanan publik yang cermat.
- Mempertanggungjawabkan yang telah dibuat
- Mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah diambil yang ditentukan.

Ketiga indikator diatas dinilai dapat memenuhi kriteria dalam pengukuran Kualitas pelayanan yang diinginkan oleh peneliti, selain itu Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas menjadi indikator yang penting dalam melihat sebuah Pelayanan telah memiliki kualitas yang baik.

Adapun untuk mengukur Kepuasan masyarakat (Variabel Y), indikator yang digunakan ialah

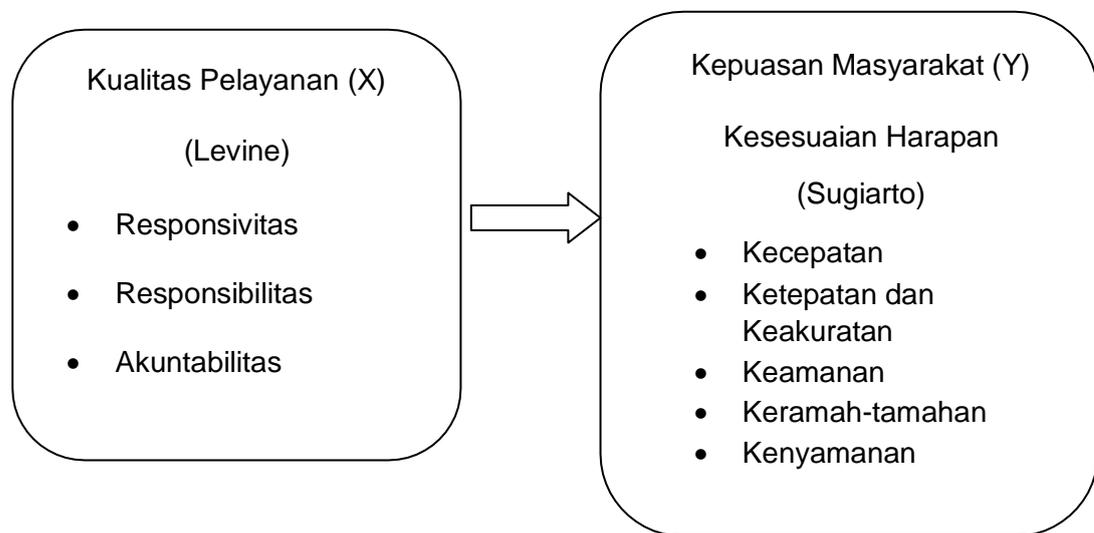
1. Kecepatan : merupakan lama atau tidaknya waktu yang dibutuhkan oleh penyedia jasa dalam melayani pelanggannya. Kecepatan petugas dalam melakukan suatu pekerjaan sangat penting. Kecepatan dapat pula diartikan sebagai sesuatu yang dilakukan dalam waktu yang singkat. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kecepatan merupakan usaha atau perilaku seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan dalam waktu yang singkat. Kecepatan yang dimaksud ialah rentang waktu yang diperlukan oleh seseorang dalam mengerjakan semua kewajibannya namun tetap memperhatikan hasil yang didapatkan, (Ririn, 2018)

2. Ketepatan dan Keakuratan. : dalam melayani pelanggan, kecepatan tidak dapat menjamin kepuasan para pelanggan, maka ketepatan dan keakuratan juga penting dalam proses pelayanan. Dalam menyelenggarakan pelayanan, menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan diperlukan. Selain itu, memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan juga merupakan poin yang penting.
3. Keamanan : Penyedia jasa diharapkan dapat memberikan perasaan aman bagi para pelanggan dalam menjalani setiap proses dari pemberian layanan atau jasa. Keamanan dan keselamatan penerima jasa dalam proses pelayanan juga merupakan poin yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa utamanya dalam layanan sektor kesehatan dimana keselamatan pasien sangat penting seperti menghindari tindakan-tindakan diluar prosedur yang dapat mengakibatkan cedera ataupun kecelakaan lainnya bagi pasien (Parawansa, 2021).
4. Keramah-tamahan : Penyedia jasa dituntut memiliki sikap sopan dan ramah dalam melayani para pelanggan. Oleh karena itu keramah-tamahan sangat penting, Menurut Heri dalam Wibowo (2011:14) Ramah merupakan sikap santun terhadap semua orang.
5. Kenyamanan : Penyedia jasa layanan harus dapat memberikan rasa nyaman kepada pelanggan, ada beberapa poin yang harus disediakan oleh penyedia jasa agar penerima jasa dapat merasakan nyaman saat proses pelayanan seperti tersedianya ruang tunggu yang memadai,

proses layanan yang tertib dan lancar dan masih banyak cara untuk membuat penerima jasa merasa nyaman.

Kelima indikator diatas dinilai cukup untuk menjadi dasar peneliti dalam mengukur Kepuasan Masyarakat terhadap sebuah pelayanan yang telah diberikan.

**Gambar II.1**  
**Kerangka Konseptual**



## II.7 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H0 : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **III.1 Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kuantitatif, dimana penelitian kuantitatif menitikberatkan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan penelitiannya menggunakan pengukuran yang terstandar atau menggunakan skala pengukuran data (Paramita, 2021)

#### **III.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan ialah di Puskesmas Minasa Upa, Kelurahan Minasa Upa, Kecamatan Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90221.

#### **III.3 Populasi dan Sampel**

##### **III.3. 1 Populasi**

Menurut Nursalam (2003) dalam (Hidayat, 2012) Populasi ialah keseluruhan dari variabel yang terkait dengan masalah yang diteliti. Dapat dikatakan bahwa populasi merupakan keseluruhan objek dari penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah jumlah pengunjung Puskesmas Minasa Upa pada bulan Januari 2022- November 2022, yang tercatat sebanyak 59.580 sebagaimana data yang didapatkan di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar.

#### **Tabel III. 1**

**Jumlah Pengunjung Puskesmas Minasa Upa Januari 2022 -  
November 2022**

BULAN	JKN		NON-JKN		Total Keseluruhan
	L	P	L	P	
Januari	2.154	1.126	302	96	<b>3.678</b>
Februari	1.287	1.844	553	652	<b>4.336</b>
Maret	2.179	987	2.464	12	<b>5.642</b>
April	1.367	1.864	160	168	<b>3.559</b>
Mei	1.448	1.706	330	410	<b>3.894</b>
Juni	1.374	2.292	905	1.107	<b>5.678</b>
Juli	1.271	2.33	630	664	<b>4.895</b>
Agustus	2.209	1.731	921	629	<b>5.49</b>
September	1.351	2.237	2.999	3.174	<b>9.761</b>
Oktober	1,749	2.029	1.873	1.728	<b>7.379</b>
November	1.143	2.366	843	916	<b>5.268</b>
<b>TOTAL</b>	<b>17.532</b>	<b>20.512</b>	<b>11.980</b>	<b>9.556</b>	<b>Total : 59.580</b>

Sumber : Puskemas Minasa Upa, 2022

### III.3. 2 Sampel

Menurut Arikunto (2006: 131) dalam (Hidayat, 2012) sampel merupakan sebagian dari populasi yang akan diteliti. Jika penelitian dilakukan kepada sebagian dari populasi maka penelitian tersebut dapat dikatakan sebagai penelitian sampel.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini, akan ditentukan menggunakan rumus slovin.

Perhitungan sampel menggunakan Rumus Slovin

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

Keterangan :

$n$ : Jumlah Sampel

$N$  : jumlah Populasi

$e$ : eror level (tingkat kesalahan), tingkat kesalahan yang digunakan disini ialah 10%

Diketahui :

$$\begin{aligned}n &= \frac{59.580}{1 + (59.580) \times (0,1)^2} \\n &= \frac{59.580}{1 + (59.580) \times (0,01)} \\n &= \frac{59.580}{1 + 595,8} \\n &= \frac{59.580}{596,8} \\n &= 99,83\end{aligned}$$

$n = 99,78$  dibulatkan menjadi 100, maka sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah 100 orang yang pernah berkunjung di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar.

### III.3. 3 Teknik Penarikan Sampel

Populasi pada penelitian ini terbagi menjadi 2 bagian yaitu pengunjung Jalur JKN dan pengunjung jalur Non-JKN baik Laki-Laki maupun Perempuan. Jumlah masing-masing sampel bagian ditentukan kembali dengan rumus  $n = \frac{\text{Populasi bagian}}{\text{Jumlah Populasi Keseluruhan}} \times \text{jumlah sampel yang ditentukan}$ .

- Laki-Laki Jalur JKN  $\frac{17.532}{59.580} \times 100 = 29,42$  dibulatkan menjadi 29.
- Perempuan Jalur JKN  $\frac{20.512}{59.580} \times 100 = 34,42$  dibulatkan menjadi 35
- Laki-Laki Jalur NON-JKN  $\frac{11.980}{59.580} \times 100 = 20,10$  dibulatkan menjadi 20
- Perempuan Jalur NON-JKN  $\frac{9.556}{59.580} \times 100 = 16,03$  dibulatkan menjadi

16

Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel III.2**

**Sampel**

NO	Jenis Kelamin	Jalur JKN	Jalur Non-JKN
1	Laki-Laki	29	20
2	Perempuan	35	16
<b>JUMLAH</b>		<b>64</b>	<b>36</b>

Sedangkan untuk teknik yang digunakan dalam menentukan sampel yang diberikan kuesioner ialah teknik *non probability sampling*, dimana jenis sampel yang akan diteliti telah ditentukan porsinya. Salah satu jenis teknik *non probability sampling* yang digunakan ialah *accidental sampling* yang merupakan metode untuk menentukan sampel atas dasar kebetulan yaitu siapa pun yang memenuhi syarat sebagai sampel yang ingin diteliti dan kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel.

#### **III.4 Sumber dan Jenis Data**

Berdasarkan cara memperoleh data pada penelitian ini, maka jenis data yang digunakan ialah :

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung yang bersumber dari data utama. Data primer juga disebut sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date* (Aedi, 2010). Data primer yang digunakan pada penelitian ini merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui kuesioner yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang dibagikan kepada responden.

#### 2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari berbagai macam sumber yang telah ada (Aedi,2010). Data sekunder pada penelitian ini, merupakan data-data yang diperoleh melalui studi kepustakaan berupa buku, dan bahan bacaan lainnya. Selain itu, terdapat pula data yang didapatkan dari Puskesmas Minasa Upa berupa Hasil Survei IKM, Jumlah Pengunjung, dan struktur organisasi.

### **III.5 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam proses pengumpulan data, peneliti menggunakan kuesioner dimana kuesioner merupakan teknik yang digunakan dengan cara membagikan daftar pertanyaan yang telah disesuaikan dengan indikator-indikator variabel yang akan diteliti untuk mengumpulkan data. Kuesioner dibagikan kepada seluruh responden yang dalam hal ini merupakan masyarakat pengunjung atau yang pernah mengunjungi Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar berjumlah 100 Responden.

### III.6 Teknik Pengolahan Data

#### a. Pengukuran Variabel

Data yang diperoleh dari angket atau kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat yang pernah berkunjung di Puskesmas Minasa Upa akan diolah dengan cara melakukan pengukuran dan pemberian skor. Pengukuran variabel yang akan digunakan dalam penelitian adalah adalah Skala Likert.

Menurut Sugiyono, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi terhadap individu ataupun kelompok terkait dengan fenomena sosial yang menjadi objek dari penelitian (IKM Depok,2021) Jawaban dari setiap item instrument pertanyaan akan diberikan skala atau skor dari 1 – 4, lebih rincinya dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel III. 3**

#### **Alternatif Jawaban dan Penentuan Skor**

<b>Aternatif Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Kurang Setuju (KS)	2
Tidak Setuju (TS)	1

Jawaban responden yang diperoleh dari kuesioner akan dikelompokkan berdasarkan indikator yang diteliti. Kemudian hasilnya akan dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan menggunakan tabel frekuensi yang bertujuan untuk menganalisis kemudian mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan. Rumus yang digunakan untuk menghitung hasil rekapitulasi keseluruhan frekuensi pada sebuah instrument adalah Kolom S x Kolom F, dimana skor

maksimal yang dihasilkan oleh persamaan ini adalah 4 (Skor Tertinggi ) x 4 (Jumlah Item Pertanyaan) x 100 (Jumlah Responden = 100).

Selanjutnya, akan dipersenkan menggunakan rumus

$$X = \sum(f \cdot x) / \text{Skor Maksimal} \times 100\%$$

Dimana  $\sum(f \cdot x)$  merupakan Jumlah Skor Kategori Jawaban yang dihasilkan sebelumnya. Kemudian diperoleh persentase jawaban yang diberikan responden dari setiap instrumen dengan interval penafsiran sebagai berikut :

**Tabel III. 4**

**Pedoman Interval Pengukuran Hasil Rekapitulasi Instrumen**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Interpretasi</b>
76 % - 100 %	Sangat Tinggi
51 % - 75 %	Tinggi
26 % - 50 %	Rendah
0 % - 25 %	Sangat Rendah

#### **b. Uji Instrumen Penelitian**

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas kuesioner digunakan untuk mengetahui konsistensi dar alat ukur yang digunakan oleh peneliti, dalam hal ini ialah angket atau kuesioner, apakah alat ukur itu akanmendapatkan pengukuran yang konsisten jika pengukuran akan dilakukan kembali (Priyastama, 2017).

➤ **Uji Validitas**

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap item dapat dikatakan valid atau tidak (Priyastama, 2017). Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai yang diperoleh dari  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Dimana jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pertanyaan dikatakan valid namun, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pertanyaan dikatakan tidak valid.

➤ **Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas dapat dihitung menggunakan teknik *cronbach alpha*. Dimana jika hasil dari Reliabilitas lebih dari 0,6 maka instrument penelitian dapat dikatakan telah reliable.

### **III.7 Teknik Analisis Data**

#### **III.7.1 Uji Asumsi Klasik**

➤ **Uji Normalitas**

Uji ini digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi telah terdistribusi secara normal atau tidak, dimana model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal (Priyastama, 2017).

➤ **Uji Linearitas**

Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear (Setiawan, 2020).

### ➤ Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi kesamaan atau ketidaksamaan variance. Model regresi yang baik yaitu yang homokedastisitas (Fauji, 2019).

## III.7.2 Analisis Regresi Linear Sederhana

### A. Uji Analisis Regresi Linear

Analisis regresi sederhana dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat Perhitungan statistik yang digunakan dalam penelitian ini untuk menguji analisis regresi linear sederhana menggunakan bantuan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

### B. Persamaan Regresi Linear Sederhana

Persamaan regresi linear sederhana dijabarkan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Tingkat Kepuasan  
a = Konstanta  
b= Koefisien Regresi  
X = Kualitas Pelayanan

### C. Uji t

Uji t dilakukan untuk menganalisis perbandingan dari dua sampel yang berpasangan. Dua sampel berpasangan berarti sampel dengan subjek yang sama namun mengalami dua perlakuan yang berbeda. Pengambilan keputusan pada Uji ini didasarkan pada nilai probabilitas yang dihasilkan dimana jika nilai probabilitas > 0,05 maka diterima namun jika probabilitas < 0,05 maka ditolak (Priyastama, 2017)

### III.7.3 Uji Koefisien Korelasi

Uji Koefisien Korelasi ialah koefisien yang menguji kedekatan hubungan dari dua variabel. Besar kecilnya koefisien korelasi tidak menggambarkan hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih, namun hanya menggambarkan hubungan linear antar variabelnya. Uji ini juga berguna dalam mengukur tingkat kekuatan dari hubungan antar variabel dalam rentang waktu tertentu. Tingkat keeratn hubungan pada korelasi ini terletak antara rentang 0 dan 1 (Wibowo, 2021). Sugiyono (2012) dalam Heriyanto, 2017 menuliskan pedoman yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat hubungan yang dimiliki oleh kedua variabel

**Tabel III.5**

**Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Interprestasi</b>
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,00	Sangat Kuat

### III.7.4 Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien determinasi akan mengukur seberapa jauh kemampuan dari model untul menerangkan variasi dari variabel dependen. Nilai koefisien determinasi terletak antara 0 dan 1. Nilai yang kecil menunjukkan kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah rendah, begitupun sebaliknya (Fauji, 2019).

Nilai *R square* dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu kategori kuat, kategori moderat, dan kategori lemah (Hair et al., 2011). Hair et al menyatakan bahwa nilai *R square* 0,75 termasuk ke dalam kategori kuat, nilai *R square* 0,50 termasuk kategori moderat dan nilai *R square* 0,25 termasuk kategori lemah. (Meriyanti,2021)

### III.8 Variabel dan Definisi Operasional

#### III.8.1 Variabel

Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu Variabel bebas dan Variabel terikat. Variabel bebas/variabel independen ialah variabel yang mempengaruhi variabel lainnya. Variabel bebas pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan yang selanjutnya diidentifikasi sebagai variabel X. Sedangkan, untuk variabel dependen atau variabel terikat ialah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat pada penelitian ini ialah Kepuasan Masyarakat yang diidentifikasi sebagai variabel Y.

#### III.8.2 Definisi Operasional

**Tabel III. 6**  
**Operasional Variabel Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Sub indikator
1	Kualitas Pelayanan/ Variabel X Menurut Levine (dalam Dwiyanto dkk, 2008:143-144),	<i>Responsiviness</i> (Responsivitas) Merupakan tanggapan masyarakat mengenai daya tanggap dari petugas dalam memahami kebutuhan dari pasien	1. Petugas dengan tanggap melayani keluhan dari masyarakat 2. Informasi yang diberikan kepada masyarakat jelas dan tidak berbelit-belit
		<i>Responsibility</i> (Responsibilitas).	

		Merupakan tanggapan masyarakat mengenai tanggung jawab petugas terhadap tugas-tugasnya dalam melayani masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas yang melayani kompeten pada bidangnya</li> <li>2. Jam kerja petugas telah sesuai dan tepat waktu</li> </ol>
		<p style="text-align: center;"><i>Accountability</i> (Akuntabilitas)</p> <p>Merupakan tanggapan masyarakat mengenai apakah petugas dalam proses pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan yang ada.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada petugas yang meminta biaya tambahan diluar ketentuan</li> <li>2. Petugas mematuhi aturan-aturan yang berlaku</li> </ol>
2	Kepuasan Masyarakat/ Variabel Y (Sugiarto, 1998)	<p style="text-align: center;"><b>Kesesuaian Harapan</b></p> <p>Kecepatan merupakan lama atau tidaknya waktu yang dibutuhkan oleh petugas dalam memberikan layanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat dilayani dengan cepat oleh Petugas</li> <li>2. Masyarakat dilayani tanpa ditunda-tunda oleh petugas</li> </ol>
		<p style="text-align: center;">Ketepatan &amp; Keakuratan</p> <p>dalam melayani masyarakat, kecepatan tidak dapat menjamin kepuasan para masyarakat, maka ketepatan dan keakuratan juga penting dalam proses pelayanan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat dilayani dengan tepat oleh para petugas</li> <li>2. Masyarakat dilayani secara tepat dan akurat.</li> </ol>
		<p style="text-align: center;">Keamanan</p> <p>Petugas dapat memberikan perasaan aman bagi masyarakat dalam menjalani setiap proses dari pemberian layanan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat merasa aman selama berada di Puskesmas</li> <li>2. Masyarakat percaya pada para petugas selama pelayanan berlangsung.</li> </ol>
		<p style="text-align: center;">Keramah-tamahan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas melayani dengan sopan</li> </ol>

		Petugas memiliki sikap sopan dan ramah dalam melayani masyarakat.	2. Petugas melayani dengan ramah
		Kenyamanan rasa aman akan timbul jika seseorang merasa dirinya diterima apa adanya. Dengan demikian, penyedia jasa harus dapat memberikan rasa nyaman kepada pelanggan.	1. Fasilitas yang tersedia membuat masyarakat nyaman. 2. Pelayanan yang diberikan mudah diakses oleh masyarakat.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **IV.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **IV.1.1**

##### **Keadaan Geografi Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar**

Puskesmas Minasa Upa didirikan pada tahun 1990 sebagai puskesmas rawat jalan. Seiring dengan berjalannya waktu serta kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan yang baik maka pada tahun 1996 Puskesmas Minasa Upa menjadi Puskesmas rawat inap yang melayani masyarakat selama 24 jam pada bulan Agustus 2015 sampai Desember 2016 dilakukan rehabilitasi total pada Puskesmas Minasa Upa.

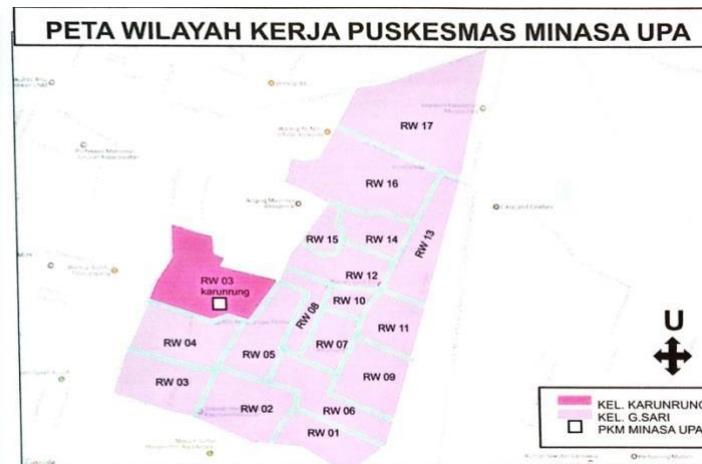
Puskesmas Minasa Upa merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan masyarakat di Kecamatan Rappocini, yang beralamat di Jl. Minasa Upa Raya No.18.

Wilayah kerja Puskesmas Minasa Upa terdiri dari Kelurahan Minasa Upa dengan 17 ORW dan Kelurahan Karunrung dengan 1 ORW, adapun batas-batasnya sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : ORW V Kelurahan Karunrung
- b. Sebelah Timur : Kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa
- c. Sebelah Barat : Jl. Jipang Raya, Kelurahan Mangasa
- d. Sebelah Selatan : Kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa

#### **Gambar IV.1**

## Peta Wilayah Kerja Puskesmas Minasa Upa



Sumber : Puskesmas Minasa Upa, 2022

Adapun Kepala Puskesmas yang pernah memimpin di Puskesmas Minasa Upa adalah sebagai berikut :

1. dr. Hj. Sukmawati
2. dr. Hj. Hadarati Razak
3. dr. Margareta Pinotoang
4. dr. Ida Supardjo
5. dr. Hj. Nurhayati
6. dr. Hj. Hatase Nurna
7. dr. Hj. Nurmala Andi Makmur Dajama
8. drg. Asniwaty Idris, MARS (2017 Sd Oktober 2020)
9. dr. Hj. Ratih Deviyanti (November 2020 Sd Desember 2022)
10. dr. Yulianingsih Thamrin (Desember 2022 Sampai Sekarang)

#### **IV.1.2 Keadaan Demografi**

Sebagian besar wilayah kerja Puskesmas Minasa Upa berada dalam wilayah Kelurahan Minasa Upa dengan luas 1.2 Km<sup>2</sup> serta total jumlah penduduk dalam wilayah kerja ada 28.214 jiwa.

#### **IV.1.3 Visi, Misi dan Motto Puskesmas Minasa Upa**

- Visi Puskesmas Minasa Upa  
Terwujudnya Puskesmas Minasa Upa Sebagai Sentra Pelayanan Kesehatan Yang Berkualitas
- Misi Puskesmas Minasa Upa
  1. Memberikan Pelayanan Kesehatan Yang Bermutu, Merata Dan Terjangkau
  2. Mengembangkan Sarana dan Prasarana Yang Mengedepankan Kualitas Pelayanan
  3. Meningkatkan Akses Dan Keterjangkauan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan
  4. Mendorong Pemberdayaan Masyarakat Dengan Pendekatan Paradigm Sehat
  5. Meningkatkan Pembangunan Yang Berwawasan Kesehatan

#### ➤ Motto

#### **SIAGA**

S : Standart Dalam Memberi Pelayanan

I : Inovatif Dalam Menciptakan Kenyamanan Dan Kepuasan Pelayanan

A : Adil Dalam Memberi Pelayanan Atau Tidak Diskriminatif

G : Gerak Cepat Dalam Memberi Pertolongan

A : Akuntabilitas

#### **IV.1.4 Sarana**

##### **a. Sarana Pendidikan**

- Taman Kanak-Kanak : 6 Buah
- SDN/Inpres/Swasta : 6 Buah
- SMP : 4 Buah
- SMU : 1 Buah
- SMK : 2 Buah

##### **b. Sarana Kesehatan**

- Dokter Umum praktek swasta : 1 Buah
- Dpkter gigi praktek swasta : 4 Buah
- Bidan praktek swasta : 2 Buah
- RSIA/Umum : 1 Buah
- Apotek : 8 Buah
- Toko Obat : 0 Buah
- Klinik : 1 Buah

#### **IV.1.5 Tenaga Kesehatan dan Struktur Organisasi**

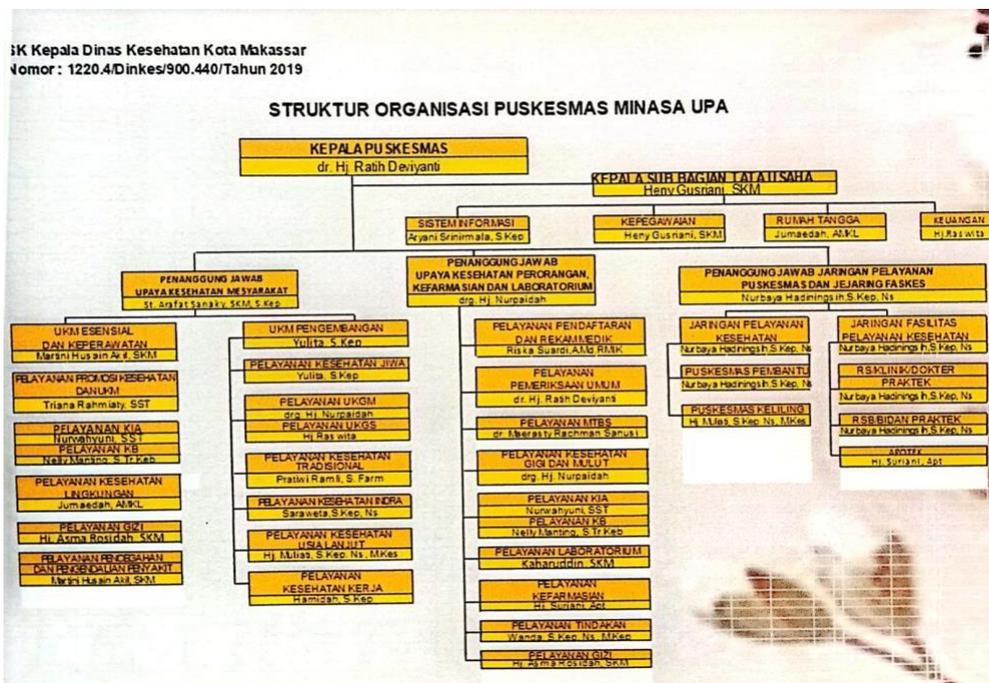
Jumlah ketenagaan di Puskesmas Minasa Upa selama tahun 2022 adalah sebagai berikut :

1. Dokter Umum : 5 Orang (Termasuk Kepala Puskesmas)
2. Dokter Gigi : 2 Orang
3. Apoteker : 2 Orang
4. Perawat : 9 Orang
5. Bidan : 7 Orang

6. Perawat Gigi/Bendahara: 1 Orang
7. Nutritionist : 1 Orang
8. Epidemiologi : 1 Orang
9. Sanitarian : 1 Orang
10. Laboratorium : 1 Orang
11. Asisten Apoteker : 1 Orang
12. Perekam Medik : 1 Orang
13. Tata Usaha : 1 Orang
14. Staf : 5 Orang
15. Juru Masak : 1 Orang
16. Lascar Pelangi : 1 Orang

Gambar IV.2

Struktur Organisasi Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar



Sumber : Puskesmas Minasa Upa, 2022

#### **IV.1.6 Budaya Kerja dan Tata Nilai**

- a. Budaya Kerja
  - 1. Ramah dalam melayani
  - 2. Empati terhadap pasien
  - 3. Inovatif dalam bekerja
  - 4. Gerak cepat, dan sesuai SOP dalam memberikan Pelayanan
- b. Tata Nilai
  - 1. Professional
  - 2. Responsive
  - 3. Kerja Tim
  - 4. Innovative
  - 5. Adil
  - 6. Transparan
  - 7. Akuntabel

#### **IV.1.7 Upaya Kesehatan**

- a. Upaya Promosi Kesehatan
- b. Upaya Kesehatan Lingkungan
- c. Upaya Perbaikan Kesehatan Gizi Masyarakat
- d. Upaya Kesehatan Ibu Dan Anak Termasuk Keluarga Berencana
- e. Upaya Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular
- f. Upaya Surveilans Dan Sentinel Sdkr
- g. Upaya Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit Menular

#### **UKM PENGEMBANGAN**

- a. Upaya Kesehatan Sekolah (UKS)

- b. Upaya Kesehatan Jiwa
- c. Upaya Kesehatan Gigi Masyarakat
- d. Upaya Kesehatan Tradisional Dan Komplementer (Batra)
- e. Upaya Kesehatan Olahraga
- f. Upaya Kesehatan Kerja
- g. Upaya Kesehatan Indera
- h. Upaya Kesehatan Lanjut Usia
- i. Program KIA & KB
- j. Laboratorium
- k. Farmasi

#### **IV.1.8 Standar Pelayanan Kesehatan**

Penyelenggaraan pelayanan di bidang kesehatan kepada masyarakat telah ditetapkan melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 Tentang standar pelayanan minimal bidang kesehatan.

Standar Pelayanan Minimal pada Tahun 2022 yang dimaksud meliputi :

1. Cakupan Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil 95.34%
2. Cakupan Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin 95.54%
3. Cakupan Pelayanan Kesehatan Bayi Baru Lair 100%
4. Cakupan Pelayanan Kesehatan Balita 80.40%
5. Cakupan Pelayanan Kesehatan Pada Usia Pendidikan Dasar 100%
6. Cakupan Pelayanan Kesehatan Pada Usia Produktif 82.82%
7. Cakupan Pelayanan Kesehatan Pada Usia Lanjut 100%
8. Cakupan Pelayanan Kesehatan Penderita Hipertensi 99.12%
9. Cakupan Pelayanan Kesehatan Penderita Diabetes Melitus 100%

10. Cakupan Pelayanan Kesehatan Orang Dengan Gangguan Jiwa

Berat 84.62%

11. Cakupan Pelayanan Kesehatan Orang Dengan TB 93.75%

12. Cakupan Pelayanan Kesehatan Orang Dengan Risiko Terinfeksi HIV

99.50%

## IV.2 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan 100 orang masyarakat yang pernah mengunjungi Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar. Kategori responden dikelompokkan berdasarkan Jenis Kelamin, Kunjungan Jalur JKN/Non-JKN, Pendidikan terakhir dan Pekerjaan. Untuk memperjelas pengelompokan responden maka data disajikan dalam sebagai berikut.

### IV.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang pernah berkunjung di Puskesmas Minasa Upa sebagai pasien sebanyak 100 orang, karakteristik responden dikelompokkan menurut usia dapat dilihat berdasarkan tabel dan gambar berikut

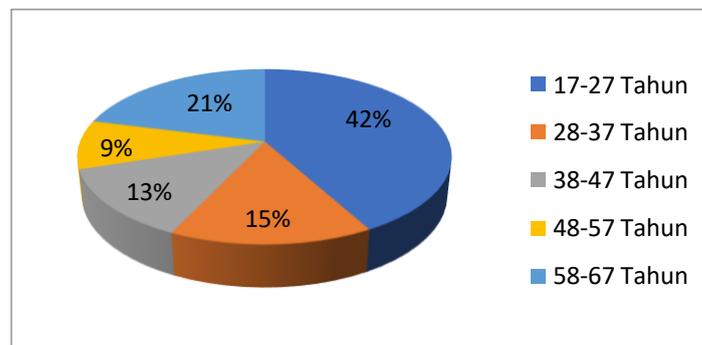
**Tabel IV.1**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>
17-27 Tahun	42
28-37 Tahun	15
38-47 Tahun	13
48-57 Tahun	9
58-67 Tahun	21
<b>Total</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.3**  
**Persentase Responden Berdasarkan Usia**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel IV.1 dan Gambar IV.3, dapat dijelaskan bahwa jumlah responden terbesar datang dari kelompok usia 17-27 Tahun sebanyak 42 orang atau 42 % sedangkan untuk kelompok usia dengan persentase terendah yaitu 48-57 sebanyak 9 orang atau 9%. Kemudian untuk responden dengan usia 28-37 Tahun sebanyak 15 orang, sedangkan untuk usia 38-47 terdapat 13 orang atau 13% dan untuk usia 58-67 terdapat 21 orang atau 21%. Dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang mengunjungi Puskesmas Minasa Upa berasal dari ragam kelompok usia.

#### **IV.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang pernah berkunjung di Puskesmas Minasa Upa sebagai pasien sebanyak 100 orang, berikut karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat berdasarkan tabel dan gambar berikut

**Tabel IV.2**

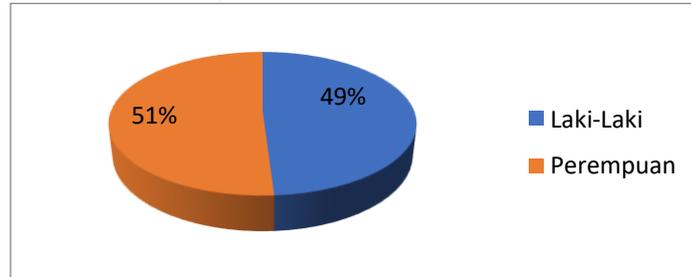
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-Laki	49
Perempuan	51
<b>Total</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.4**

**Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel IV.2 dan Gambar IV.4, dapat dijelaskan karakteristik jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yaitu Laki-Laki berjumlah 49 Orang atau 49%, sedangkan untuk jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 51 Orang atau 51%. Maka dapat disimpulkan bahwa jumlah pengunjung Puskesmas Minasa Upa hampir seimbang antara Laki-Laki dan Perempuan, hal ini dapat dilihat dari jumlah persentase pengunjung antara Laki-Laki dan Perempuan yang tidak beda jauh.

**IV.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Jalur Kunjungan**

Responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang pernah berkunjung di Puskesmas Minasa Upa sebagai pasien sebanyak 100 orang, berikut karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jalur kunjungan yang dapat dilihat berdasarkan tabel dan gambar berikut

**Tabel IV.3**

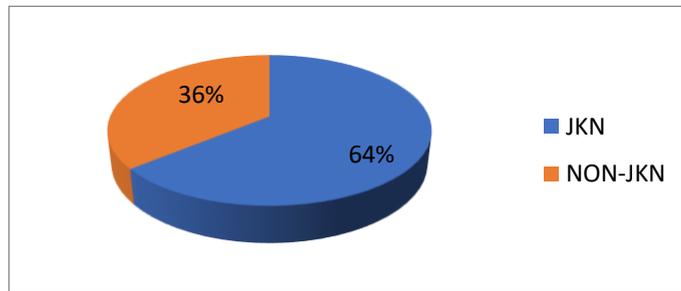
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jalur Kunjungan**

Jalur Kunjungan	Jumlah
JKN	64
NON-JKN	36
<b>Total</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.5**

**Persentase Responden Berdasarkan Jalur Kunjungan**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel IV.3 dan Gambar IV.5, dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan jalur JKN ialah 64 Orang atau 64% sedangkan untuk responden jalur Non-JKN sebanyak 36 Orang atau 36%. Maka dapat disimpulkan, pengunjung Puskesmas Minasa Upa dominan menggunakan Jalur JKN.

**IV.2.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang pernah berkunjung di Puskesmas Minasa Upa sebagai pasien sebanyak 100 orang, berikut karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan pendidikan terakhir yang dapat dilihat berdasarkan tabel dan gambar berikut :

**Tabel IV.4**

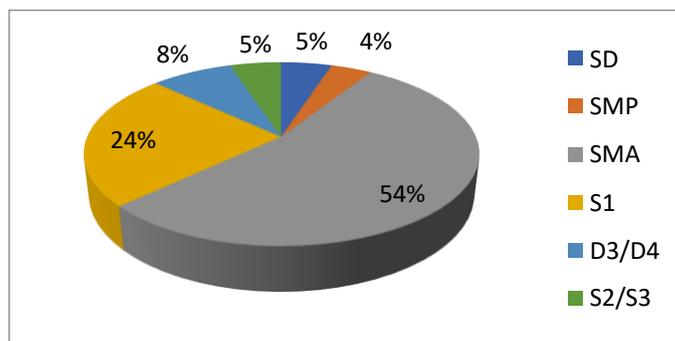
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>
SD	5
SMP	4
SMA	54
S1	24
D3/D4	8
S2/S3	5
<b>Total</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.6**

**Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel IV.4 dan Gambar IV.6, karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir ialah SMA dengan jumlah responden sebanyak 54 orang atau 54%, sedangkan jumlah responden terendah adalah responden dengan pendidikan terakhir SMP sebanyak 4 orang atau 4%. Kemudian untuk jumlah responden dengan pendidikan terakhir SD dan S2/S3 sama-sama sebanyak 5 orang atau 5%. Lalu, jumlah responden dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 24 orang atau 24% dan terakhir untuk responden dengan pendidikan terakhir D3/D4 terdapat 8 orang atau 8%. Maka dapat disimpulkan bahwa pengunjung Puskesmas

Minasa Upa didominasi oleh mereka yang mempunyai pendidikan terakhir SMA.

#### IV.2.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang pernah berkunjung di Puskesmas Minasa Upa sebagai pasien sebanyak 100 orang, berikut karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan pekerjaan yang dapat dilihat berdasarkan tabel dan gambar berikut :

**Tabel IV.5**

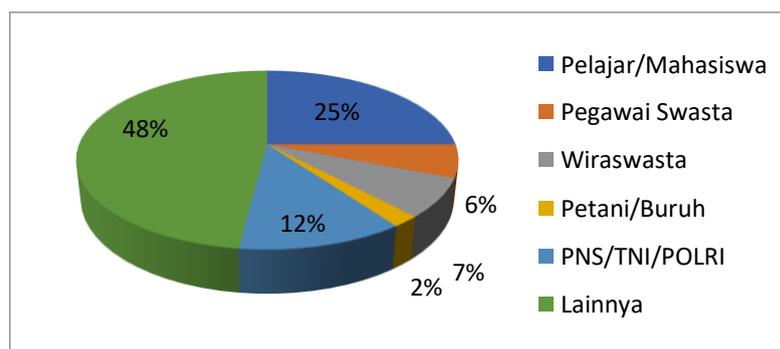
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah
Pelajar/Mahasiswa	25
Pegawai Swasta	6
Wiraswasta	7
Petani/Buruh	2
PNS/TNI/POLRI	12
Lainnya	48
<b>Total</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.7**

**Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel IV.5 dan Gambar IV.7 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dijelaskan bahwa jumlah responden terbesar merupakan responden dengan pekerjaan kategori lainnya dalam hal ini, responden

didominasi dengan pekerjaan sebagai IRT maupun responden yang sedang tidak bekerja sebanyak 42 orang atau sebanyak 48 orang atau 48% sedangkan untuk jumlah responden terendah ialah responden dengan jenis pekerjaan sebagai Petani yang hanya terdapat 2 orang atau 2%. Responden dengan pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa terdapat 25 orang atau 25% sedangkan responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta terdapat 6 orang atau 6%, responden dengan pekerjaan sebagai wiraswasta terdapat 7 orang atau 7%, lalu responden dengan pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI terdapat 12 orang atau 12%

### IV.3 Pembahasan

#### IV.3.1 Analisis Data Kualitas Pelayanan Instrumen Responsivitas

##### 1. Indikator petugas medis dapat memahami dengan mudah keluhan pasien

**Tabel IV.6**

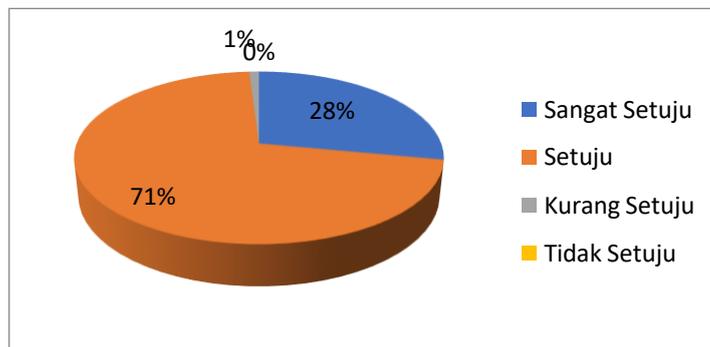
**Petugas medis dapat memahami dengan mudah keluhan pasien**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	28	28%
2	Setuju	71	71%
3	Kurang Setuju	1	1%
4	Tidak Setuju	-	-
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.8**

**Persentase Petugas medis dapat memahami dengan mudah keluhan pasien**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.6 dan Gambar IV.8, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 28%, atau 28 orang responden yang setuju sebanyak 71% atau 71 orang, responden yang kurang setuju terdapat 1% atau 1 orang sedangkan untuk yang tidak setuju tidak ada. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 71% dari 100 responden setuju bahwa petugas medis dapat memahami dengan mudah keluhan pasien dan yang paling sedikit yaitu kurang setuju sebanyak 1 orang. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa petugas medis dapat memahami dengan mudah keluhan pasien, selain 71% responden yang setuju akan hal ini, terdapat pula 28% responden yang sangat setuju dan dapat dinyatakan telah puas akan hal ini.

**2. Indikator Pasien telah mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhannya**

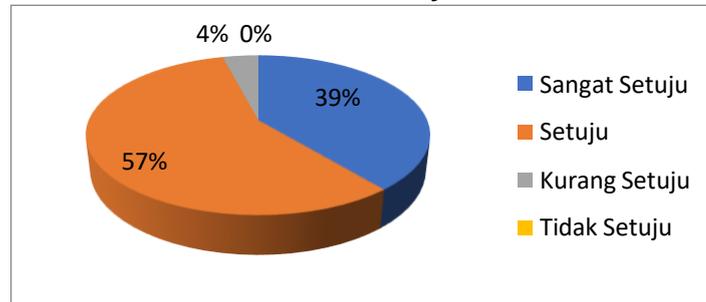
**Tabel IV.7**  
**Pasien telah mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhannya**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	39	39%
2	Setuju	57	57%
3	Kurang Setuju	4	4%
4	Tidak Setuju	-	-
Jumlah		100	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.9**

**Persentase Pasien telah mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhannya**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.7 dan Gambar IV.9, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 39%, atau 39 orang responden yang setuju sebanyak 57% atau 57 orang, responden yang kurang setuju terdapat 4% atau 4 orang sedangkan untuk yang tidak setuju tidak ada. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 57% dari 100 responden setuju bahwa Pasien telah mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhannya dan yang paling sedikit yaitu kurang setuju sebanyak 4% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa Pasien telah mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhannya, hal ini dilihat dari persentase responden yang sangat setuju terdapat 39 % dan yang setuju terdapat 57% dan dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini.

**3. Indikator Loker maupun tempat perawatan tidak pernah dibiarkan kosong selama waktu kerja**

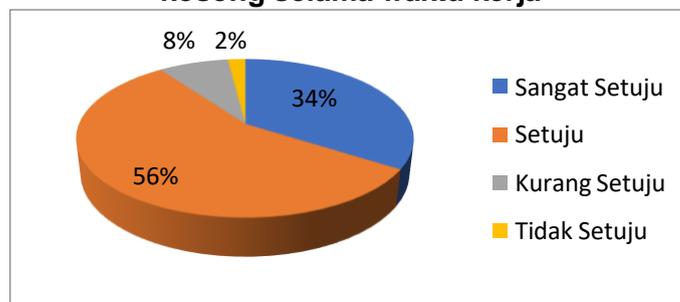
**Tabel IV.8**  
**Loker maupun tempat perawatan tidak pernah dibiarkan kosong selama waktu kerja**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	34	34%
2	Setuju	56	56%
3	Kurang Setuju	8	8%
4	Tidak Setuju	2	2%

Jumlah	100	100%
--------	-----	------

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV. 10**  
**Persentase Loker maupun tempat perawatan tidak pernah dibiarkan kosong selama waktu kerja**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.8 dan Gambar IV.10, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 34%, atau 34 orang responden yang setuju sebanyak 56% atau 56 orang, responden yang kurang setuju terdapat 8% atau 8 orang sedangkan untuk yang tidak setuju ada 2% atau 2 orang. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 56% dari 100 responden yang setuju dan yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 2% dari 100 responden. Dapat disimpulkan bahwa loket maupun tempat perawatan tidak pernah dibiarkan kosong selama waktu kerja hal ini dilihat dari persentase responden yang sangat setuju terdapat 34 % dan yang setuju terdapat 56%.

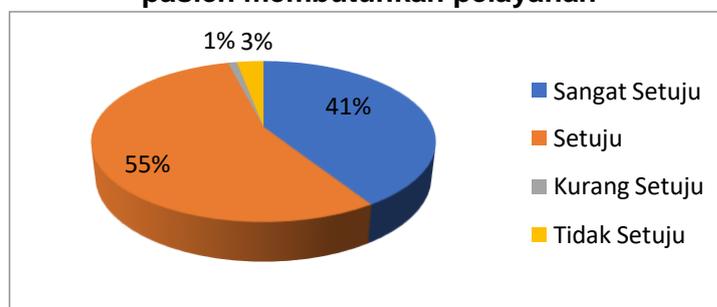
**4. Indikator Petugas medis maupun non medis selalu siap ketika pasien membutuhkan pelayanan**

**Tabel IV.9**  
**Petugas medis maupun non medis selalu siap ketika pasien membutuhkan pelayanan**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	41	41%
2	Setuju	55	55%
3	Kurang Setuju	1	1%
4	Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.11**  
**Persentase Petugas medis maupun non medis selalu siap ketika pasien membutuhkan pelayanan**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.9 dan Gambar IV.11, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 41%, atau 41 orang responden yang setuju sebanyak 55% atau 55 orang, responden yang kurang setuju terdapat 1% atau 1 orang sedangkan untuk yang tidak setuju ada 3% atau 3 orang. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 55% dari 100 responden yang setuju bahwa petugas medis maupun nonmedis selalu siap ketika pasien membutuhkan pelayanan dan yang paling sedikit yaitu kurang setuju sebanyak 1% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa petugas medis maupun nonmedis selalu siap ketika pasien membutuhkan pelayanan dimana hal ini dilihat dari

persentase responden yang sangat setuju terdapat 41 % dan yang setuju terdapat 55% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini.

Berdasarkan hasil penyebaran angket/kuisisioner tentang Instrumen Responsivitas, ada 100 responden yang menjawab kuisisioner. Berikut ini adalah tabel rekapitulasi keseluruhan data frekuensi nilai dari instrument Responsivitas :

**Tabel IV.10**  
**Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada Instrumen Responsivitas**

Instrumen Responsivitas		
Skor (S)	Frekuensi (F)	S x F
4	142	568
3	239	717
2	14	28
1	5	5
Jumlah	400	1.318

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari tabel diatas diketahui total skor untuk Instrumen Responsivitas adalah 1.318 dengan pengkategorian jumlah skor maksimal diperoleh dari: 4 (skor tertinggi) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu  $4 \times 4 \times 100 = 1600$ . Berdasarkan dari hasil penelitian 100 responden dan 4 item pertanyaan, skor instrumen responsivitas sebesar 1.318 termasuk kategori sangat tinggi atau jika dipersenkan maka dihitung yaitu :

$$X = \sum(f \cdot x) / \text{Skor Maksimal} \times 100\%$$

$$X = 1.318 / 1.600 \times 100\%$$

$$X = 82,3 \%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan hasil kuisisioner mengenai instrument responsivitas yang diberikan petugas Puskesmas Minasa Upa untuk melihat kepuasan masyarakat dalam pemberian Kualitas

Pelayanan yaitu 0,82 yang menurut pedoman interpretasi koefisien interval berada pada skor 0,75 – 1,00 masuk kategori sangat tinggi atau sebesar 82%. Jadi dapat disimpulkan hasil kuisioner jawaban masyarakat pada Instrumen Responsivitas termasuk kategori sangat tinggi. Responsivitas petugas di Puskesmas Minasa Upa dapat dilihat dari bagaimana mereka dengan tanggap dan dapat memahami dengan pasti kemauan dan keperluan dari pasien yang berkunjung.

### IV.3.2 Analisis Data Kualitas Pelayanan Instrumen Responsibilitas

#### 1. Indikator Petugas medis dan non medis melayani secara professional

**Tabel IV.11**

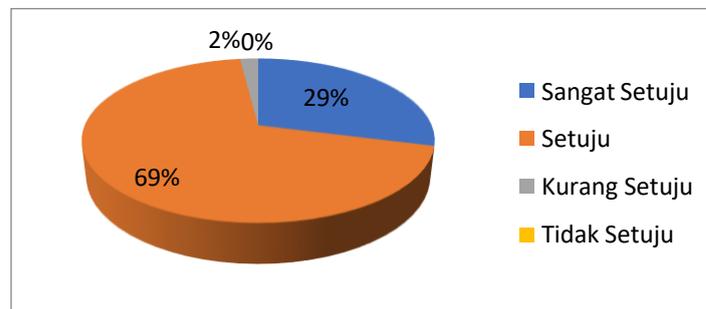
**Petugas medis dan non medis melayani secara professional**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	29	29%
2	Setuju	69	69%
3	Kurang Setuju	2	2%
4	Tidak Setuju	-	-
Jumlah		100	199%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.12**

**Persentase Petugas medis dan non medis melayani secara professional**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.11 dan Gambar IV.12, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 29%, atau 29 orang responden yang setuju sebanyak 69% atau 69 orang, responden yang kurang setuju terdapat 2%

atau 2 orang sedangkan untuk yang tidak setuju tidak ada. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 69% dari 100 responden yang setuju bahwa petugas medis maupun nonmedis melayani secara professional dan yang paling sedikit yaitu kurang setuju sebanyak 2% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa petugas medis maupun nonmedis telah melayani secara professional, dimana hal ini dilihat dari persentase responden yang sangat setuju terdapat 29 % dan yang setuju terdapat 69% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini.

## 2. Indikator Petugas medis dan non medis yang bekerja ahli pada bidangnya

**Tabel IV.12**

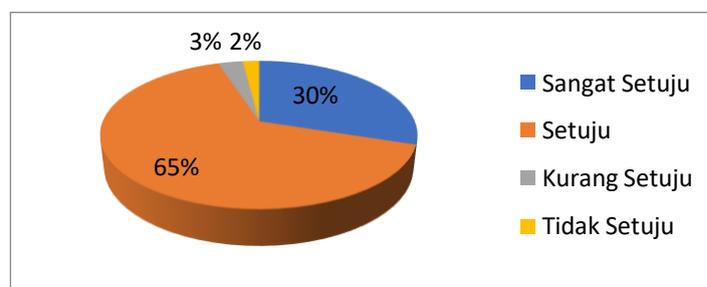
### **Petugas medis dan non medis yang bekerja ahli pada bidangnya**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	30	30%
2	Setuju	65	65%
3	Kurang Setuju	3	3%
4	Tidak Setuju	2	2%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.13**

### **Persentase Petugas medis dan non medis yang bekerja ahli pada bidangnya**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.12 dan Gambar IV.13, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 30%, atau 30 orang responden yang setuju sebanyak 65% atau 65 orang, responden yang kurang setuju terdapat 3% atau 3 orang sedangkan untuk yang tidak setuju terdapat 2% atau 2 orang. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 65% dari 100 responden yang setuju bahwa petugas medis maupun nonmedis yang bekerja ahli pada bidangnya yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 2% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa petugas medis maupun nonmedis yang melayani telah ahli pada bidangnya dimana hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang sangat setuju terdapat 30 % dan yang setuju terdapat 65% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini.

**3. Indikator Petugas medis maupun nonmedis mengetahui dan memahami seluruh peraturan yang berlaku**

**Tabel IV.13**

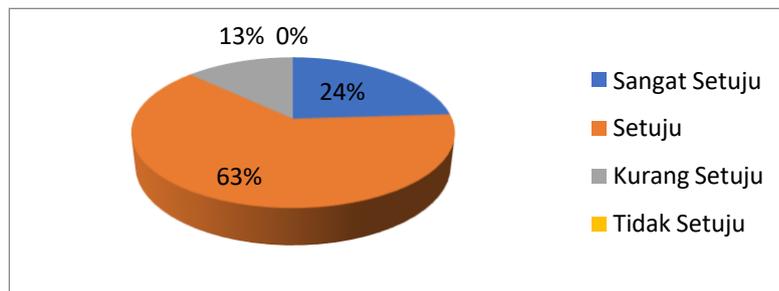
**Petugas medis dan non medis mengetahui dan memahami seluruh peraturan yang berlaku**

<b>No</b>	<b>Jawaban Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>1</b>	Sangat Setuju	24	24%
<b>2</b>	Setuju	63	63%
<b>3</b>	Kurang Setuju	13	13%
<b>4</b>	Tidak Setuju	-	-
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.14**

**Persentase Petugas medis dan non medis mengetahui dan memahami seluruh peraturan yang berlaku**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.13 dan Gambar IV.14, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 24%, atau 24 orang responden yang setuju sebanyak 63% atau 63 orang, responden yang kurang setuju terdapat 13% atau 13 orang sedangkan untuk yang tidak setuju tidak ada.. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 63% dari 100 responden yang setuju bahwa petugas medis maupun nonmedis mengetahui dan memahami seluruh peraturan yang berlaku dan yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 13% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa petugas medis maupun nonmedis mengetahui dan memahami seluruh peraturan yang berlaku dimana hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang sangat setuju terdapat 24% dan yang setuju terdapat 63% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini.

**4. Indikator Petugas bekerja sesuai dengan standar operasional, prosedur dan ketentuan yang ada**

**Tabel IV.14**

**Petugas bekerja sesuai dengan standar operasional, prosedur dan ketentuan yang ada**

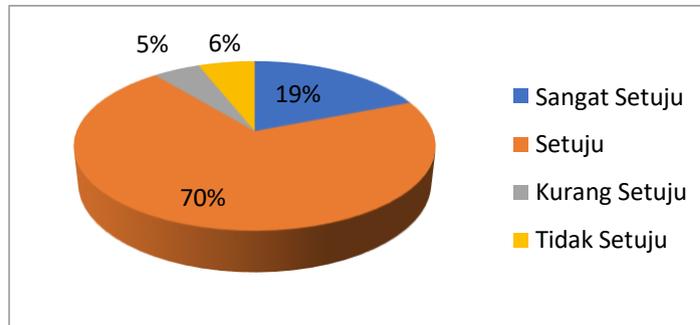
No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	19	19%
2	Setuju	70	70%
3	Kurang Setuju	5	5%

4	Tidak Setuju	6	6%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.15**

**Persentase Petugas bekerja sesuai dengan standar operasional, prosedur dan ketentuan yang ada**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.14 dan Gambar IV.15, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 19%, atau 19 orang responden yang setuju sebanyak 70% atau 70 orang, responden yang kurang setuju terdapat 5% atau 5 orang sedangkan untuk yang tidak setuju ialah 6% atau 6 orang. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 70% dari 100 responden yang setuju bahwa petugas bekerja sesuai dengan standar operasional, prosedur dan ketentuan yang ada dan yang paling sedikit yaitu kurang setuju sebanyak 5% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa petugas bekerja sesuai dengan standar operasional, prosedur dan ketentuan yang ada dimana hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang sangat setuju terdapat 19% dan yang setuju terdapat 70% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini.

Berdasarkan hasil penyebaran angket/kuisisioner tentang Instrumen Responsibilitas, ada 100 responden menjawab kuisisioner. Berikut ini adalah

tabel rekapitulasi keseluruhan data frekuensi nilai dari instrument  
 Responsibilitas :

**Tabel IV. 15**  
**Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada Instrumen Responsibilitas**

Instrumen Responsibilitas		
Skor (S)	Frekuensi (F)	S x F
4	102	408
3	267	801
2	23	46
1	8	8
Jumlah	400	1.263

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari tabel IV.15 diketahui total skor untuk Instrumen Responsibilitas adalah 1.263 dengan pengkategorian jumlah skor maksimal diperoleh dari: 4 (skor tertinggi) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu  $4 \times 4 \times 100 = 1600$ . Berdasarkan dari hasil penelitian 100 responden dan 4 item pertanyaan, skor instrumen responsibilitas sebesar 1.263 termasuk kategori sangat tinggi atau jika dipersenkan maka dihitung yaitu :

$$X = \sum(f \cdot x) / \text{Skor Maksimal} \times 100\%$$

$$X = 1.263 / 1.600 \times 100\%$$

$$X = 78,9 \%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan hasil kuisiner mengenai instrument responsibilitas yang diberikan petugas Puskesmas Minasa Upa untuk melihat kepuasan masyarakat dalam pemberian Kualitas Pelayanan yaitu 0,79 yang menurut pedoman interpretasi koefisien interval berada pada skor 0,75 – 1,00 masuk kategori sangat tinggi atau sebesar 79%. Jadi dapat disimpulkan hasil kuisiner jawaban masyarakat pada Instrumen

Responsibilitas termasuk kategori sangat tinggi. Responsibilitas petugas di Puskesmas Minasa Upa dapat dilihat dari bagaimana para petugas bekerja secara professional dan ahli pada bidangnya.

### IV.3.3 Analisis Data Kualitas Pelayanan Instrumen Akuntabilitas

#### 1. Indikator Petugas tidak meminta biaya tambahan diluar yang seharusnya

**Tabel IV.16**

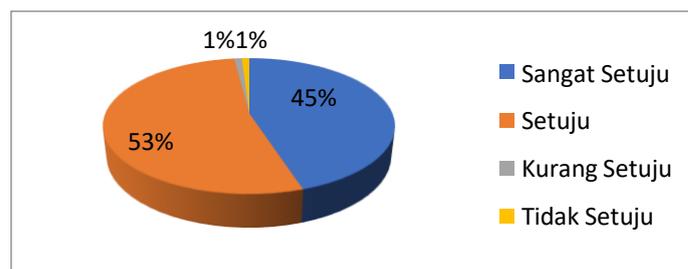
**Petugas tidak meminta biaya tambahan diluar yang seharusnya**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	45	45%
2	Setuju	53	53%
3	Kurang Setuju	1	1%
4	Tidak Setuju	1	1%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.16**

**Persentase Petugas tidak meminta biaya tambahan diluar yang seharusnya**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.16 dan Gambar IV.16, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 45%, atau 45 orang responden yang setuju sebanyak 53% atau 53 orang, responden yang kurang setuju terdapat 1%

atau 1 orang sedangkan untuk yang tidak setuju ialah 1% atau 1 orang. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 53% dari 100 responden yang setuju bahwa petugas tidak meminta biaya tambahan diluar yang seharusnya dan yang paling sedikit yaitu kurang setuju dan tidak setuju yang sama-sama sebanyak 1% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa petugas tidak meminta biaya tambahan diluar yang seharusnya dimana hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang sangat setuju terdapat 45% dan yang setuju terdapat 53% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini.

**2. Indikator Pasien tidak perlu mengeluarkan biaya dalam mengakses layanan yang ada**

**Tabel IV.17**

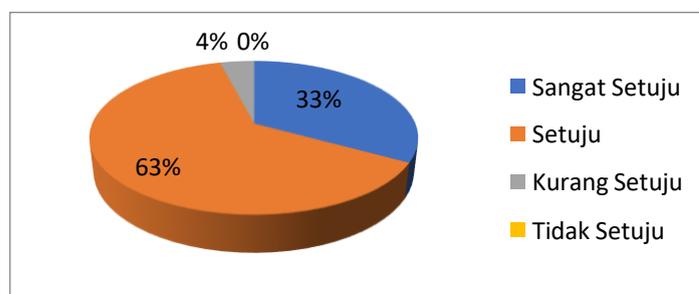
**Pasien tidak perlu mengeluarkan biaya dalam mengakses layanan yang ada**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	33	33%
2	Setuju	63	63%
3	Kurang Setuju	4	4%
4	Tidak Setuju	-	-
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.17**

**Persentase Pasien tidak perlu mengeluarkan biaya dalam mengakses layanan yang ada**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.17 dan Gambar IV.17, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 33%, atau 33 orang responden yang setuju sebanyak 63% atau 63 orang, responden yang kurang setuju terdapat 4% atau 4 orang sedangkan untuk yang tidak setuju tidak ada. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 63% dari 100 responden yang setuju bahwa pasien tidak perlu mengeluarkan biaya dalam mengakses pelayanan yang ada dan yang paling sedikit yaitu kurang setuju sebanyak 4% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa pasien tidak perlu mengeluarkan biaya dalam mengakses pelayanan yang ada dimana hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang sangat setuju terdapat 33% dan yang setuju terdapat 63% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini.

**3. Indikator Prosedur dan kebijakan dipublikasikan secara tertulis dan dapat diakses semua pihak yang bersangkutan**

**Tabel IV.18**

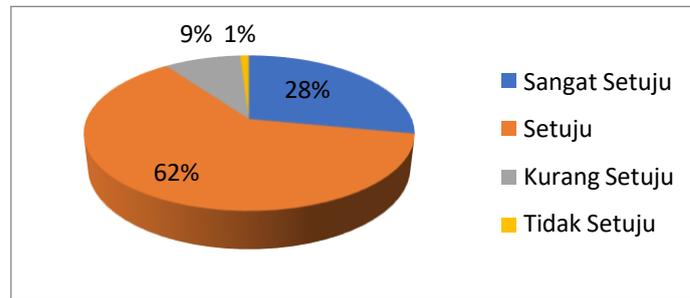
**Prosedur dan kebijakan dipublikasikan secara tertulis dan dapat diakses semua pihak yang bersangkutan**

<b>No</b>	<b>Jawaban Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>1</b>	Sangat Setuju	28	28%
<b>2</b>	Setuju	62	62%
<b>3</b>	Kurang Setuju	9	9%
<b>4</b>	Tidak Setuju	1	1%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.18**

**Persentase Prosedur dan kebijakan dipublikasikan secara tertulis dan dapat diakses semua pihak yang bersangkutan**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.18 dan Gambar IV.18, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 28% atau 28 orang responden yang setuju sebanyak 62% atau 62 orang, responden yang kurang setuju terdapat 9% atau 9 orang sedangkan untuk yang tidak setuju ialah 1 % atau 1 orang. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 62% dari 100 responden yang setuju bahwa pasien tidak perlu mengeluarkan biaya dalam mengakses pelayanan yang ada dan yang paling sedikit yaitu kurang setuju sebanyak 4% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa prosedur dan kebijakan dipublikasikan secara tertulis dan dapat dikases, dimana hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang sangat setuju terdapat 28% dan yang setuju terdapat 62% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini.

**4. Indikator Perlakuan adil kepada seluruh pihak dalam memberi pelayanan dan informasi**

**Tabel IV.19**

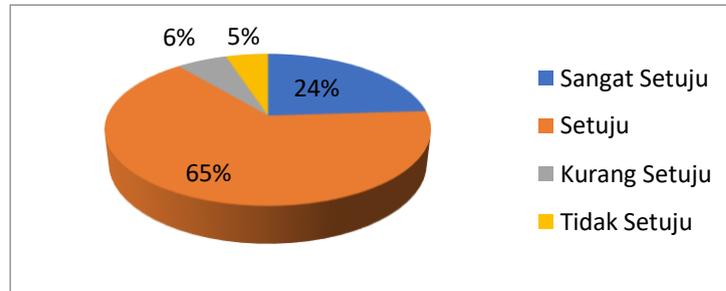
**Perlakuan adil kepada seluruh pihak dalam memberi pelayanan dan informasi**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	24	24%
2	Setuju	65	65%
3	Kurang Setuju	6	6%
4	Tidak Setuju	5	5%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.19**

**Persentase Perlakuan adil kepada seluruh pihak daam memberi pelayanan dan informasi**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.19 dan Gambar IV.19, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 24% atau 24 orang responden yang setuju sebanyak 65% atau 65 orang, responden yang kurang setuju terdapat 6% atau 6 orang sedangkan untuk yang tidak setuju ialah 5 % atau 5 orang. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 65% dari 100 responden yang setuju bahwa perlakuan adil kepada seluruh pihak dalam memberi pelayanan dan yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 5% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa perlakuan adil kepada seluruh pihak dalam memberi pelayanan dimana hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang sangat setuju terdapat 24% dan yang setuju terdapat 65% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini.

Berdasarkan hasil penyebaran angket/kuisisioner tentang Instrumen Akuntabilitas, ada 100 responden yang menjawab kuisisioner. Berikut ini adalah tabel rekapitulasi keseluruhan data frekuensi nilai dari instrument Akuntabilitas :

**Tabel IV.20**

**Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada Instrumen Akuntabilitas**

Instrumen Akuntabilitas		
Skor (S)	Frekuensi (F)	S x F
4	130	520
3	243	729
2	20	40
1	7	7
Jumlah	400	1.296

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari tabel diatas diketahui total skor untuk Instrumen Akuntabilitas adalah 1.296 dengan pengkategorian jumlah skor maksimal diperoleh dari: 4 (skor tertinggi) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu  $4 \times 4 \times 100 = 1600$ . Berdasarkan dari hasil penelitian 100 responden dan 4 item pertanyaan, skor instrumen Akuntabilitas sebesar 1.296 termasuk kategori sangat tinggi atau jika dipersenkan maka dihitung yaitu :

$$X = \sum(f \cdot x) / \text{Skor Maksimal} \times 100\%$$

$$X = 1.296 / 1.600 \times 100\%$$

$$X = 81 \%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan hasil kuisisioner mengenai instrument akuntabilitas yang diberikan petugas Puskesmas Minasa Upa untuk melihat kepuasan masyarakat dalam pemberian Kualitas Pelayanan yaitu 0,81 yang menurut pedoman interpretasi koefisien interval berada pada skor 0,75 – 1,00 masuk kategori sangat tinggi atau sebesar 81%. Jadi dapat disimpulkan hasil kuisisioner jawaban masyarakat pada Instrumen Akuntabilitas termasuk kategori sangat tinggi. Akuntabilitas petugas dapat dilihat dari bagaimana petugas menjalankan peraturan-peraturan yang ada, hal-hal yang seharusnya diketahui oleh masyarakat tidak ditutupi-tutupi.

Berdasarkan hasil penyebaran angket/kuisisioner, berikut adalah tabel rekapitulasi keseluruhan data frekuensi nilai dari variabel Kualitas Pelayanan

**Tabel IV.21**

**Rekapitulasi Keseluruhan Instrumen Variabel X (Kualitas Pelayanan)**

<b>Instrumen</b>	<b>Hasil Rekapitulasi</b>	<b>Persentase</b>
Responsivitas	1.318	82%
Responsibilitas	1.263	79%
Akuntabilitas	1.296	81%
<b>Jumlah</b>	<b>3.877</b>	
<b>Rata- Rata</b>		<b>81%</b>

Dari tabel IV.21 diatas diketahui total skor untuk seluruh Instrumen adalah 3.877 termasuk kategori sangat tinggi atau jika dipersenkan maka dihitung yaitu :

$$X = \sum(f \cdot x) / \text{Skor Maksimal} \times 100\%$$

$$X = 3.877 / 4.800 \times 100\%$$

$$X = 81\%$$

*Ket : Total skor didapatkan dari 3 (Jumlah Instrumen) x 1.600 (Skor maksimal per Instrumen)*

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan hasil kuisisioner mengenai Variabel Kuaitas Pelayanan 0,81 yang menurut pedoman interpretasi koefisien interval (Tabel III.4, Hal : 34) berada pada skor 0,76 – 1,00 masuk kategori sangat tinggi atau sebesar 81%.

Pada variabel X, Instrumen yang mendapat nilai tertinggi adalah Responsivitas, artinya responsivitas yang dimiliki oleh Petugas Kesehatan di

Puskesmas Minasa Upa sudah memuaskan masyarakat Minasa Upa pada umumnya.

#### IV.3.4 Analisis Data Kepuasan Masyarakat Instrumen Kecepatan

##### 1. Indikator Waktu layanan yang diterima oleh pasien < 5 Menit

Tabel IV.22

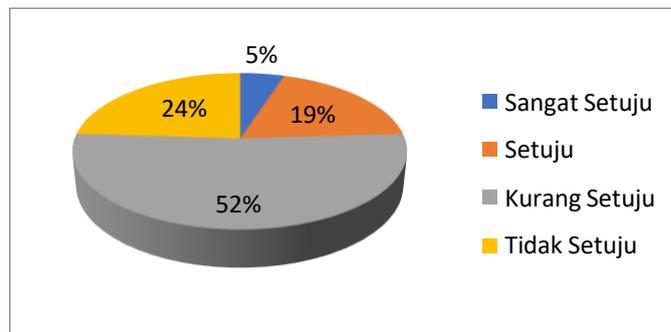
Waktu layanan yang diterima oleh pasien < 5 Menit

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	5%
2	Setuju	19	19%
3	Kurang Setuju	52	52%
4	Tidak Setuju	24	24%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Gambar IV.20

Persentase Waktu layanan yang diterima oleh pasien < 5 Menit



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.22 dan Gambar IV.20, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 5% atau 5 orang responden yang setuju sebanyak 19% atau 19 orang, responden yang kurang setuju terdapat 52% atau 52 orang sedangkan untuk yang tidak setuju ialah 24% atau 24 orang. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 52% dari 100 responden yang kurang setuju bahwa waktu pelayanan yang diberikan kurang dari 5 menit dan yang paling sedikit yaitu sangat setuju sebanyak

5% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa lama pelayanan yang diberikan kepada pasien tidaklah kurang dari lima menit, hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang kurang setuju terdapat 52% dan yang tidak setuju terdapat 24%

## 2. Indikator Waktu layanan yang diterima oleh pasien 5 - 10 Menit

**Tabel IV.23**

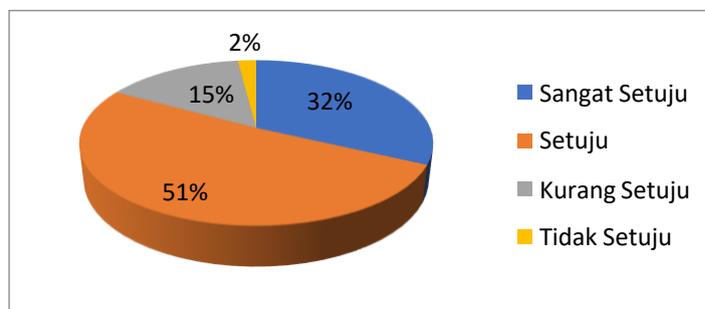
**Waktu layanan yang diterima oleh pasien 5 – 10 Menit**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	32	32%
2	Setuju	51	51%
3	Kurang Setuju	15	15%
4	Tidak Setuju	2	2%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.21**

**Persentase Waktu layanan yang diterima oleh pasien 5 – 10 Menit**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.23 dan Gambar IV.21, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 32% atau 32 orang responden yang setuju sebanyak 52% atau 52 orang, responden yang kurang setuju terdapat 15% atau 15 orang sedangkan untuk yang tidak setuju ialah 2% atau 2 orang. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 51% dari 100 responden yang setuju bahwa waktu pelayanan yang diberikan pada kisaran 5-10 Menit dan yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 2% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Puskesmas Minasa Upa berada pada kisaran waktu 5-10, hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang setuju terdapat 51% dan yang sangat setuju sebanyak 32%.

### 3. Indikator Waktu layanan yang diterima oleh pasien 10 - 15 Menit

**Tabel IV.24**

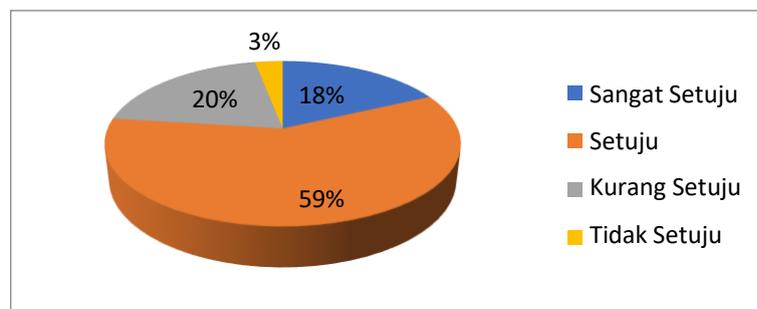
**Waktu layanan yang diterima oleh pasien 10 - 15 Menit**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	18	18%
2	Setuju	59	59%
3	Kurang Setuju	20	20%
4	Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.22**

**Persentase Waktu layanan yang diterima oleh pasien 10 - 15 Menit**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.24 dan Gambar IV.22, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 18% atau 18 orang responden yang setuju sebanyak 59% atau 59 orang, responden yang kurang setuju terdapat 20% atau 20 orang sedangkan untuk yang tidak setuju ialah 3% atau 3 orang. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 59% dari 100 responden yang setuju bahwa waktu pelayanan yang diberikan pada kisaran 10-15 Menit dan yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 3% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dapat berada pada kisaran waktu 10-15 Menit, hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang setuju terdapat 59% dan yang sangat setuju sebanyak 18% .

#### 4. Indikator Waktu layanan yang diterima oleh pasien 20 - 30 Menit

**Tabel IV.25**

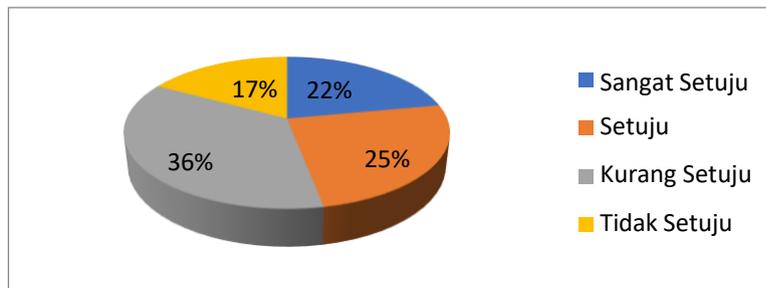
**Waktu layanan yang diterima oleh pasien 20 – 30 Menit**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	22	22%
2	Setuju	25	25%
3	Kurang Setuju	36	36%
4	Tidak Setuju	17	17%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.23**

**Waktu layanan yang diterima oleh pasien 20 – 30 Menit**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.25 dan Gambar IV.23, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 22% atau 22 orang responden yang setuju sebanyak 25% atau 25 orang, responden yang kurang setuju terdapat 36% atau 36 orang sedangkan untuk yang tidak setuju ialah 17% atau 17 orang. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 36% dari 100 responden yang kurang setuju bahwa waktu pelayanan yang diberikan pada kisaran 20-30 Menit dan yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 17% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak lebih dari 20-30 Menit, hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang kurang setuju terdapat 36% dan yang tidak setuju sebanyak 17%

Berdasarkan hasil penyebaran angket/kuisisioner tentang Instrumen Kecepatan, ada 100 responden yang menjawab kuisisioner. Berikut ini adalah tabel rekapitulasi keseluruhan data frekuensi nilai dari instrument Kecepatan :

**Tabel IV.26**  
**Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada Instrumen Kecepatan**

Instrumen Kecepatan		
Skor (S)	Frekuensi (F)	S x F
4	77	308
3	154	462
2	123	246
1	46	46
Jumlah	400	1.062

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari tabel diatas diketahui total skor untuk Instrumen Kecepatan adalah 1.062 dengan pengkategorian jumlah skor maksimal diperoleh dari: 4 (skor tertinggi) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu  $4 \times 4 \times 100 = 1600$ . Berdasarkan dari hasil penelitian 100 responden dan 4 item pertanyaan, skor

instrumen Kecepatan sebesar 1.062 termasuk kategori tinggi atau jika dipersenkan maka dihitung yaitu :

$$X = \sum(f \cdot x) / \text{Skor Maksimal} \times 100\%$$

$$X = 1.062 / 1.600 \times 100\%$$

$$X = 66 \%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan hasil kuisisioner mengenai instrument Kecepatan yang diberikan petugas Puskesmas Minasa Upa untuk melihat kepuasan masyarakat dalam pemberian Kualitas Pelayanan yaitu 0,66 yang menurut pedoman interpretasi koefisien interval berada pada skor 0,51 – 0,75 masuk kategori tinggi atau sebesar 66%. Jadi dapat disimpulkan hasil kuisisioner jawaban masyarakat pada Instrumen Kecepatan termasuk kategori tinggi. Pada instrument kecepatan, hasilnya berada pada kategori tinggi, hal ini berarti petugas dalam melayani pengunjung Puskesmas Minasa Upa sudah cepat dan tidak menunda-nunda.

#### **IV.3.5 Analisis Data Kepuasan Masyarakat Instrumen Ketepatan dan Keakuratan**

##### **1. Indikator Petugas telah melayani pasien dengan tepat**

**Tabel IV.27**

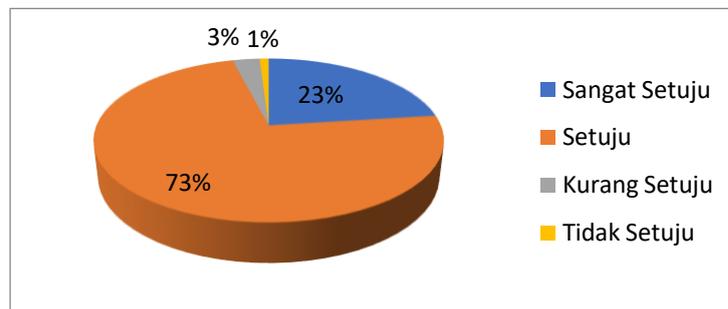
**Petugas telah melayani dengan tepat**

<b>No</b>	<b>Jawaban Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>1</b>	Sangat Setuju	23	23%
<b>2</b>	Setuju	73	73%
<b>3</b>	Kurang Setuju	3	3%
<b>4</b>	Tidak Setuju	1	1%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.24**

**Persentase Petugas telah melayani dengan tepat**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.27 dan Gambar IV.24, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 23% atau 23 orang responden yang setuju sebanyak 73% atau 73 orang, responden yang kurang setuju terdapat 3% atau 3 orang sedangkan untuk yang tidak setuju ialah 1% atau 1 orang. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 73% dari 100 responden yang setuju bahwa petugas telah melayani dengan teoat dan yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 1% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan di Puskesmas Minasa Upa, petugas telah melayani dengan tepat, hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang setuju terdapat 73% dan yang sangat setuju sebanyak 23% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini.

## 2. Indikator Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan

**Tabel IV.28**

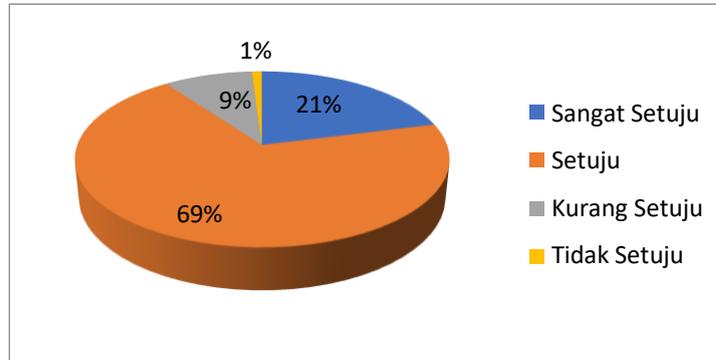
**Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	21	21%
2	Setuju	69	69%
3	Kurang Setuju	9	9%
4	Tidak Setuju	1	1%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.25**

**Persentase Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.28 dan Gambar IV.25, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 21% atau 21 orang responden yang setuju sebanyak 69% atau 69 orang, responden yang kurang setuju terdapat 9% atau 9 orang sedangkan untuk yang tidak setuju ialah 1% atau 1 orang. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 69% dari 100 responden yang setuju bahwa petugas telah memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 1% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan di Puskesmas Minasa Upa, petugas telah memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang setuju terdapat 69% dan yang sangat setuju sebanyak 21% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini.

### **3. Indikator Prosedur penerimaan pasien jelas dan tidak berbelit-belit**

**Tabel IV.29**

**Prosedur penerimaan pasien jelas dan tidak berbelit-belit**

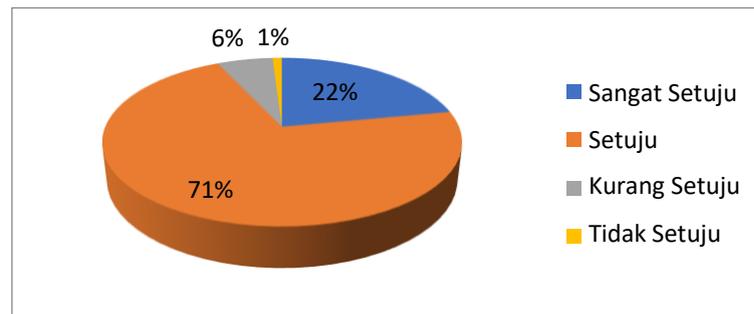
No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
----	-------------------	-----------	------------

1	Sangat Setuju	22	22%
2	Setuju	71	71%
3	Kurang Setuju	6	6%
4	Tidak Setuju	1	1%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.26**

**Persentase Prosedur penerimaan pasien jelas dan tidak berbelit-belit**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.29 dan Gambar IV.26, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 22% atau 22 orang responden yang setuju sebanyak 71% atau 71 orang, responden yang kurang setuju terdapat 6% atau 6 orang sedangkan untuk yang tidak setuju ialah 1% atau 1 orang. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 71% dari 100 responden yang setuju bahwa prosedur penerimaan pasien jelas dan tidak berbelit-belit sedangkan yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 1% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan di Puskesmas Minasa Upa, prosedur penerimaan pasien jelas dan tidak berbelit-belit, hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang setuju

terdapat 71% dan yang sangat setuju sebanyak 22% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini.

**4. Indikator Petugas medis tidak ragu-ragu dalam melayani pasien dan memberikan diagnose yang tepat**

**Tabel IV.30**

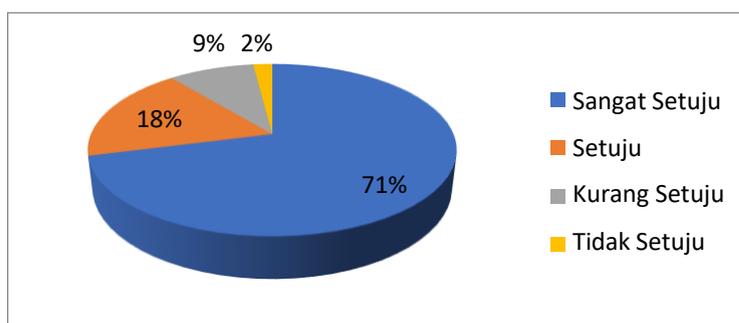
**Petugas medis tidak ragu-ragu dalam melayani pasien dan memberikan diagnose yang tepat**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	71	71%
2	Setuju	18	18%
3	Kurang Setuju	9	9%
4	Tidak Setuju	2	2%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.27**

**Persentase Petugas medis tidak ragu-ragu dalam melayani pasien dan memberikan diagnose yang tepat**



Sumber : Data Primer yang diolah,2023

Dari Tabel IV.30 dan Gambar IV.27, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 71% atau 71 orang responden yang setuju sebanyak 18% atau 18 orang, responden yang kurang setuju terdapat 9% atau 9 orang sedangkan untuk yang tidak setuju ialah 2% atau 2 orang.

Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 71% dari 100 responden yang sangat setuju bahwa Petugas medis tidak ragu-ragu dalam melayani pasien dan memberikan diagnose yang tepat sedangkan yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 2% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan di Puskesmas Minasa Upa, Petugas medis tidak ragu-ragu dalam melayani pasien dan telah memberikan diagnose yang tepat., hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang sangat setuju terdapat 71% dan yang setuju sebanyak 18% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini.

Berdasarkan hasil penyebaran angket/kuisisioner tentang Instrumen Ketepatan dan Keakuratan, ada 100 responden yang menjawab kuisisioner. Berikut ini adalah tabel rekapitulasi keseluruhan data frekuensi nilai dari instrument Ketepatan dan Keakuratan :

**Tabel IV.31**  
**Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada Instrumen Ketepatan dan Keakuratan**

Instrumen Ketepatan dan Keakuratan		
Skor (S)	Frekuensi (F)	S x F
4	137	548
3	231	693
2	27	54
1	5	5
Jumlah	400	1,300

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari tabel diatas diketahui total skor untuk Instrumen Ketepatan dan Keakuratan adalah 1.300 dengan pengkategorian jumlah skor maksimal diperoleh dari: 4 (skor tertinggi) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu  $4 \times 4 \times 100 = 1600$ . Berdasarkan dari hasil penelitian 100 responden dan 4 item pertanyaan, skor instrumen Ketepatan dan Keakuratan

sebesar 1.300 termasuk kategori sangat tinggi atau jika dipersenkan maka dihitung yaitu :

$$X = \sum(f \cdot x) / \text{Skor Maksimal} \times 100\%$$

$$X = 1.300 / 1.600 \times 100\%$$

$$X = 81\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, hasil kuisisioner mengenai instrument Ketepatan dan Keakuratan yang diberikan petugas Puskesmas Minasa Upa untuk melihat kepuasan masyarakat dalam pemberian Kualitas Pelayanan yaitu 0,81 yang menurut pedoman interpretasi koefisien interval berada pada skor 0,76 – 1,00 masuk kategori sangat tinggi atau sebesar 81%. Jadi dapat disimpulkan hasil kuisisioner jawaban masyarakat pada Instrumen Ketepatan dan Keakuratan termasuk kategori sangat tinggi. Ketepatan dan keakuratan petugas dalam melayani pasien di Puskesmas Minasa Upa adalah bagaimana petugas memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai dengan kebutuhan pasien tanpa memandang derajat pasien.

#### **IV.3.6 Analisis Data Kepuasan Masyarakat Instrumen Keamanan**

##### **1. Indikator Selama berada di Puskesmas, pasien merasa aman**

**Tabel IV.32**

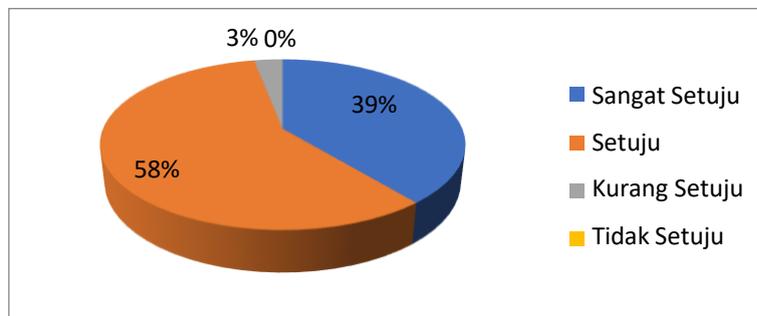
**Selama berada di Puskesmas, pasien merasa aman**

<b>No</b>	<b>Jawaban Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>1</b>	Sangat Setuju	39	39%
<b>2</b>	Setuju	58	58%
<b>3</b>	Kurang Setuju	3	3%
<b>4</b>	Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.28**

**Persentase Selama berada di Puskesmas, pasien merasa aman**



Dari Tabel IV.32 dan Gambar IV.28, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 39% atau 39 orang responden yang setuju sebanyak 58% atau 58 orang, responden yang kurang setuju terdapat 3% atau 3 orang sedangkan untuk yang tidak setuju ialah tidak ada. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 58% dari 100 responden yang setuju bahwa Selama berada di Puskesmas, pasien merasa aman. Sedangkan yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 0% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan di Puskesmas Minasa Upa, Selama berada di Puskesmas, pasien merasa aman, hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang setuju terdapat 58% dan yang sangat setuju sebanyak 39% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini.

**2. Indikator Selama berada di Puskesmas, anda tidak perlu merasa khawatir dalam menjaga barang-barang yang dibawa**

**Tabel IV.33**

**Selama berada di Puskesmas, anda tidak perlu merasa khawatir dalam menjaga barang-barang yang dibawa**

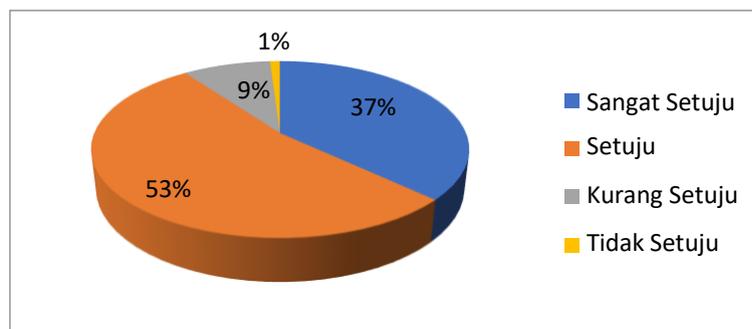
No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	37	37%
2	Setuju	53	53%
3	Kurang Setuju	9	9%

4	Tidak Setuju	1	1%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.29**

**Selama berada di Puskesmas, anda tidak perlu merasa khawatir dalam menjaga barang-barang yang dibawa**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.33 dan Gambar IV.29, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 37% atau 37 orang responden yang setuju sebanyak 53% atau 53 orang, responden yang kurang setuju terdapat 9% atau 9 orang sedangkan untuk yang tidak setuju 1% atau 1 orang. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 53% dari 100 responden yang setuju Selama berada di Puskesmas, anda tidak perlu merasa khawatir dalam menjaga barang-barang yang dibawa sedangkan yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 1% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan di Selama berada di Puskesmas, anda tidak perlu merasa khawatir dalam menjaga barang-barang yang dibawa

hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang setuju terdapat 53% dan yang sangat setuju sebanyak 38% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini.

**3. Indikator petugas medis dan non medis menjamin keamanan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien**

**Tabel IV.34**

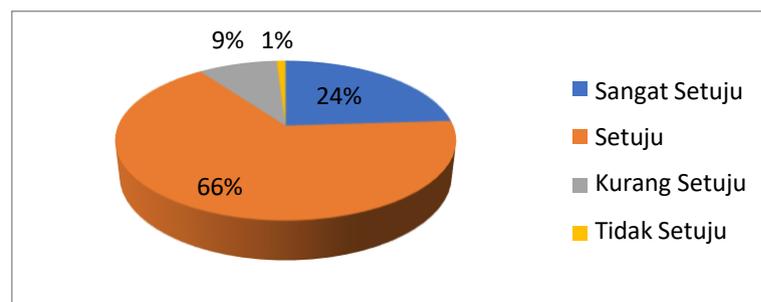
**Petugas medis dan non medis menjamin keamanan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	24	24%
2	Setuju	66	66%
3	Kurang Setuju	9	9%
4	Tidak Setuju	1	1%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.30**

**Persentase Petugas medis dan non medis menjamin keamanan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.34 dan Gambar IV.30, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 24% atau 24 orang responden yang setuju sebanyak 66% atau 66 orang, responden yang kurang setuju terdapat 9% atau 9 orang sedangkan untuk yang tidak setuju 1% atau 1 orang.

Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 66% dari 100 responden yang setuju bahwa Baik petugas medis dan non medis menjamin keamanan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien sedangkan yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 1% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa petugas medis dan non medis menjamin keamanan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang setuju terdapat 66% dan yang sangat setuju sebanyak 24% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini.

#### 4. Indikator Privasi dari pasien dilindungi

**Tabel IV.35**

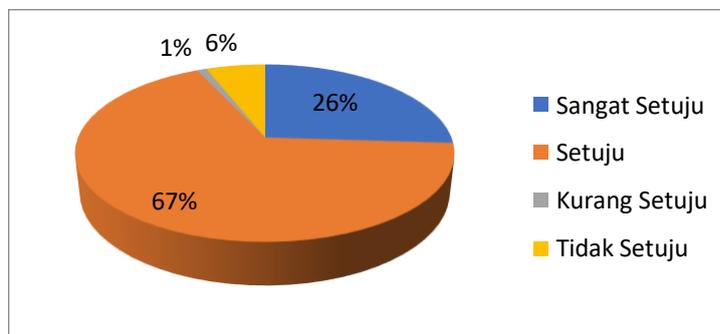
**Privasi dari pasien dilindungi**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	26	26%
2	Setuju	67	67%
3	Kurang Setuju	1	1%
4	Tidak Setuju	6	6%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.31**

**Persentase Privasi dari pasien dilindungi**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.35 dan Gambar IV.31, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 26% atau 26 orang responden yang setuju

sebanyak 67% atau 67 orang, responden yang kurang setuju terdapat 1% atau 1 orang sedangkan untuk yang tidak setuju 6% atau 6 orang. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 67% dari 100 responden yang setuju bahwa Privasi dari pasien telah dilindungi sedangkan yang paling sedikit yaitu kurang setuju sebanyak 1% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa di Puskesmas Minasa Upa, Privasi dari pasien telah dilindungi ini dilihat dari persentase 100 responden yang setuju terdapat 67% dan yang sangat setuju sebanyak 26% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini.

Berdasarkan hasil penyebaran angket/kuisisioner tentang Instrumen Keamanan, ada 100 responden yang menjawab kuisisioner. Berikut ini adalah tabel rekapitulasi keseluruhan data frekuensi nilai dari instrument Keamanan

**Tabel IV.36**

**Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada Instrumen Keamanan**

Instrumen Keamanan		
Skor (S)	Frekuensi (F)	S x F
4	126	504
3	244	732
2	22	44
1	8	8
Jumlah	400	1.288

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari tabel diatas diketahui total skor untuk Instrumen Keamanan adalah 1.288 dengan pengkategorian jumlah skor maksimal diperoleh dari: 4 (skor tertinggi) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu  $4 \times 4 \times 100 = 1600$ . Berdasarkan dari hasil penelitian 100 responden dan 4 item pertanyaan, skor instrumen Keamanan sebesar 1.288 termasuk kategori sangat tinggi atau jika dipersenkan maka dihitung yaitu :

$$X = \sum(f \cdot x) / \text{Skor Maksimal} \times 100\%$$

$$X = 1.288 / 1.600 \times 100\%$$

$$X = 80,5\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan hasil kuisisioner mengenai instrument Keamanan yang diberikan petugas Puskesmas Minasa Upa untuk melihat kepuasan masyarakat dalam pemberian Kualitas Pelayanan yaitu 0,80 yang menurut pedoman interpretasi koefisien interval berada pada skor 0,76 – 1,00 masuk kategori sangat tinggi atau sebesar 80%. Jadi dapat disimpulkan hasil kuisisioner jawaban masyarakat pada Instrumen Keamanan termasuk kategori sangat tinggi. Masyarakat ataupun pengunjung Puskesmas Minasa Upa menilai bahwa Puskesmas Minasa Upa aman untuk dikunjungi mulai dari petugas kesehatan serta peralatan yang digunakan dapat dipercaya.

#### **IV.3.7 Analisis Data Kepuasan Masyarakat Instrumen Keramah-tamahan**

##### **1. Indikator Petugas medis maupun non medis selalu bersikap sopan selama memberikan layanan**

**Tabel IV.37**

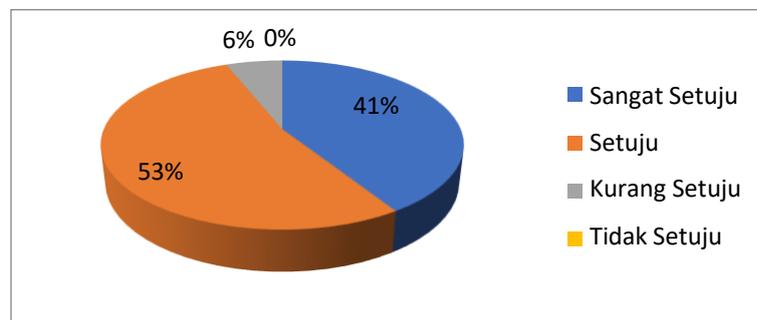
**Petugas medis maupun non medis selalu bersikap sopan selama memberikan layanan**

<b>No</b>	<b>Jawaban Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>1</b>	Sangat Setuju	41	41%
<b>2</b>	Setuju	53	53%
<b>3</b>	Kurang Setuju	6	6%
<b>4</b>	Tidak Setuju	-	-
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.32**

**Persentase Petugas medis maupun non medis selalu bersikap sopan selama memberikan layanan**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.37 dan Gambar IV.32, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 41% atau 41 orang responden yang setuju sebanyak 53% atau 53 orang, responden yang kurang setuju terdapat 6% atau 6 orang sedangkan untuk yang tidak setuju ialah tidak ada. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 53% dari 100 responden yang setuju Petugas medis maupun non medis selalu bersikap sopan selama memberikan layanan sedangkan yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 0% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa di Puskesmas Minasa Upa, Petugas medis maupun non medis selalu bersikap sopan selama memberikan layanan hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang setuju terdapat 53% dan yang sangat setuju sebanyak 41% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini.

**2. Indikator Petugas medis menunjukkan rasa simpati kepada pasien untuk menenangkan rasa cemas dari pasien**

**Tabel IV.38**

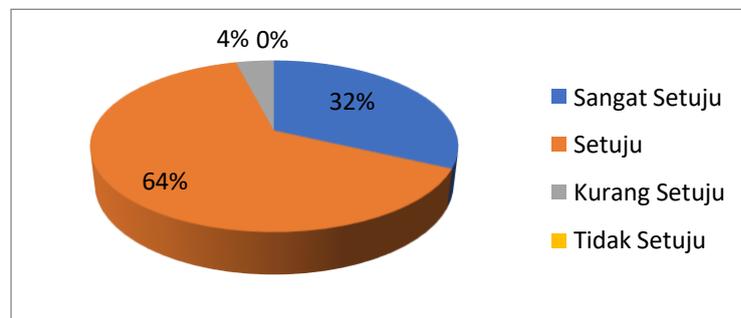
**Petugas medis menunjukkan rasa simpati kepada pasien untuk menenangkan rasa cemas dari pasien**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	32	32%
2	Setuju	64	64%
3	Kurang Setuju	4	4%
4	Tidak Setuju	-	-
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.33**

**Persentase Petugas medis menunjukkan rasa simpati kepada pasien untuk menenangkan rasa cemas dari pasien**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.38 dan Gambar IV.33, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 32% atau 32 orang responden yang setuju sebanyak 64% atau 64 orang, responden yang kurang setuju terdapat 4% atau 4 orang sedangkan untuk yang tidak setuju ialah tidak ada. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 64% dari 100 responden yang setuju Petugas medis menunjukkan rasa simpati kepada pasien untuk menenangkan rasa cemas dari pasien sedangkan

yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 0% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa di Puskesmas Minasa Upa, Petugas medis menunjukkan rasa simpati kepada pasien untuk menenangkan rasa cemas dari pasien hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang setuju terdapat 64% dan yang sangat setuju sebanyak 32% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini.

### 3. Indikator Petugas medis maupun non medis bersikap ramah terhadap pasien

**Tabel IV.39**

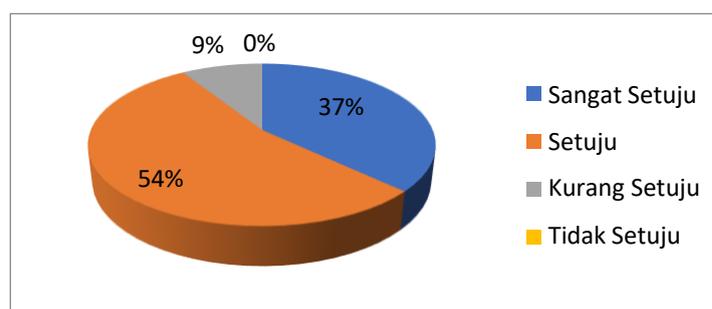
**Petugas medis maupun nonmedis bersikap ramah terhadap pasien**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	37	37%
2	Setuju	54	54%
3	Kurang Setuju	9	9%
4	Tidak Setuju	-	-
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.34**

**Persentase Petugas medis maupun nonmedis bersikap ramah terhadap pasien**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.39 dan Gambar IV.34, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 37% atau 37 orang responden yang setuju sebanyak 54% atau 54 orang, responden yang kurang setuju terdapat 9% atau 9 orang sedangkan untuk yang tidak setuju ialah tidak ada.

Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 54% dari 100 responden yang setuju mengenai Petugas medis maupun non medis bersikap ramah terhadap pasien sedangkan yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 0% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa di Puskesmas Minasa Upa, Petugas medis maupun non medis bersikap ramah terhadap pasien hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang setuju terdapat 54% dan yang sangat setuju sebanyak 37% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini

**4. Indikator Petugas medis maupun non medis selalu melayani pasien dengan sabar**

**Tabel IV.40**

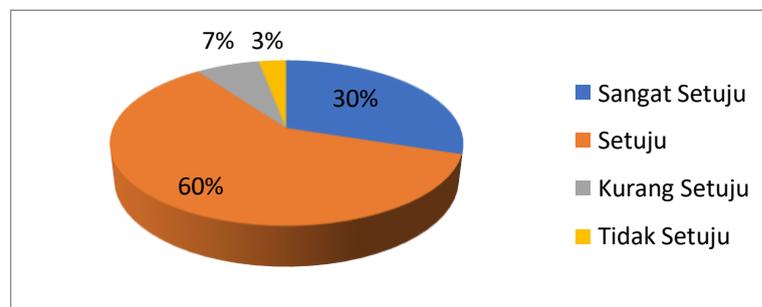
**Petugas medis maupun nonmedis selalu melayani pasien dengan sabar**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	30	30%
2	Setuju	60	60%
3	Kurang Setuju	7	7%
4	Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.35**

**Persentase Petugas medis maupun nonmedis selalu melayani pasien dengan sabar**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.40 dan Gambar IV.35, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 30% atau 30 orang responden yang setuju sebanyak 60% atau 60 orang, responden yang kurang setuju terdapat 7% atau 7 orang sedangkan untuk yang tidak setuju ialah 3% atau 3 orang. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 60% dari 100 responden yang setuju mengenai Petugas medis maupun non medis selalu melayani pasien dengan sabar sedangkan yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 3% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa di Puskesmas Minasa Upa, Petugas medis maupun non medis selalu melayani pasien dengan sabar Hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang setuju terdapat 60% dan yang sangat setuju sebanyak 30% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini.

Berdasarkan hasil penyebaran angket/kuisisioner tentang Instrumen Keramah-tamahan, ada 100 responden yang menjawab kuisisioner .Berikut ini adalah tabel rekapitulasi keseluruhan data frekuensi nilai dari instrument Keramah-tamahan :

**Tabel IV.41**

**Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada Instrumen Keramah-tamahan**

Instrumen Keramah-tamahan		
Skor (S)	Frekuensi (F)	S x F
4	140	560
3	231	693
2	26	52
1	3	3
Jumlah	400	1.308

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari tabel diatas diketahui total skor untuk Instrumen Keramah-tamahan dengan pengkategorian jumlah skor maksimal diperoleh dari: 4 (skor tertinggi)

dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu  $4 \times 4 \times 100 = 1600$ . Berdasarkan dari hasil penelitian 100 responden dan 4 item pertanyaan, skor instrumen Keramah-tamahan sebesar 1.308 termasuk kategori sangat tinggi atau jika dipersenkan maka dihitung yaitu :

$$X = \sum(f \cdot x) / \text{Skor Maksimal} \times 100\%$$

$$X = 1.308 / 1.600 \times 100\%$$

$$X = 81,7\%$$

Disimpulkan hasil kuisisioner mengenai instrument Keramah-tamahan yang diberikan petugas Puskesmas Minasa Upa untuk melihat kepuasan masyarakat dalam pemberian Kualitas Pelayanan yaitu 0,82 yang menurut pedoman interpretasi koefisien interval berada pada skor 0,76 – 1,00 masuk kategori sangat tinggi atau sebesar 82%. Jadi dapat disimpulkan hasil kuisisioner jawaban masyarakat pada Instrumen Keramah-tamahan termasuk kategori sangat tinggi. Petugas di Puskesmas Minasa Upa telah dinilai ramah dan sopan dalam melayani, mereka dengan sabar mendengarkan keluhan dan melayani pasien secara keseluruhan tanpa membeda-bedakan pengunjung.

#### **IV.3.8 Analisis Data Kepuasan Masyarakat Instrumen Kenyamanan**

##### **1. Indikator Lingkungan Puskesmas Minasa Upa bersih dan nyaman**

**Tabel IV.42**

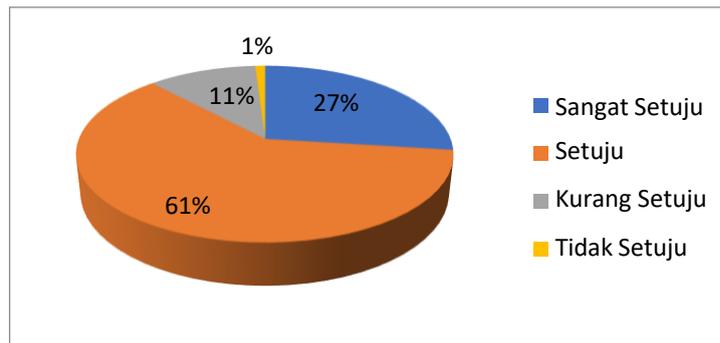
**Lingkungan Puskesmas Minasa Upa bersih dan nyaman**

<b>No</b>	<b>Jawaban Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>1</b>	Sangat Setuju	27	27%
<b>2</b>	Setuju	61	61%
<b>3</b>	Kurang Setuju	11	11%
<b>4</b>	Tidak Setuju	1	1%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.36**

**Persentase Lingkungan Puskesmas Minasa Upa bersih dan nyaman**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.42 dan Gambar IV.36, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 27% atau 27 orang responden yang setuju sebanyak 61% atau 61 orang, responden yang kurang setuju terdapat 11% atau 11 orang sedangkan untuk yang tidak setuju ialah 1% atau 1 orang. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 61% dari 100 responden yang setuju mengenai Lingkungan Puskesmas Minasa Upa bersih dan nyaman sedangkan yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 1% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa di Puskesmas Minasa Upa, Lingkungan Puskesmas Minasa Upa bersih dan nyaman Hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang setuju terdapat 61% dan yang sangat setuju sebanyak 27% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini

**2. Indikator Fasilitas kesehatan yang dimiliki Puskesmas Minasa Upa merupakan yang terbaik**

**Tabel IV.43**

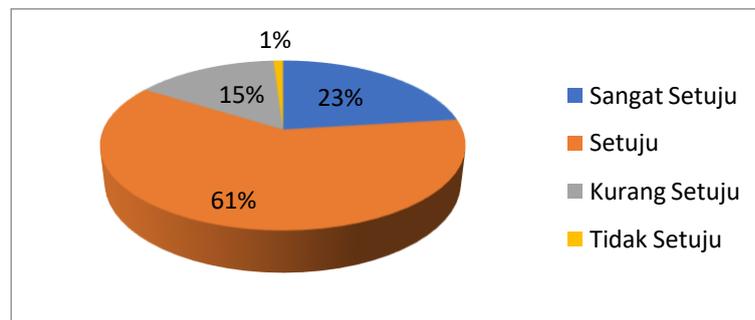
**Fasilitas kesehatan yang dimiliki Puskesmas Minasa Upa merupakan yang terbaik**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	23	23%
2	Setuju	61	61%
3	Kurang Setuju	15	15%
4	Tidak Setuju	1	1%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.37**

**Persentase Fasilitas kesehatan yang dimiliki Puskesmas Minasa Upa merupakan yang terbaik**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.43 dan Gambar IV.37, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 23% atau 23 orang responden yang setuju sebanyak 61% atau 61 orang, responden yang kurang setuju terdapat 15% atau 15 orang sedangkan untuk yang tidak setuju ialah 1% atau 1 orang. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 61% dari 100 responden yang setuju mengenai Fasilitas kesehatan yang dimiliki Puskesmas Minasa Upa merupakan yang terbaik sedangkan yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 1% dari 100 responden. Maka dari itu,

dapat disimpulkan bahwa di Puskesmas Minasa Upa, Fasilitas kesehatan yang dimiliki Puskesmas Minasa Upa merupakan yang terbaik Hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang setuju terdapat 61% dan yang sangat setuju sebanyak 23% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini

### 3. Indikator Pasien dengan mudah mengakses pelayanan yang ada

**Tabel IV.44**

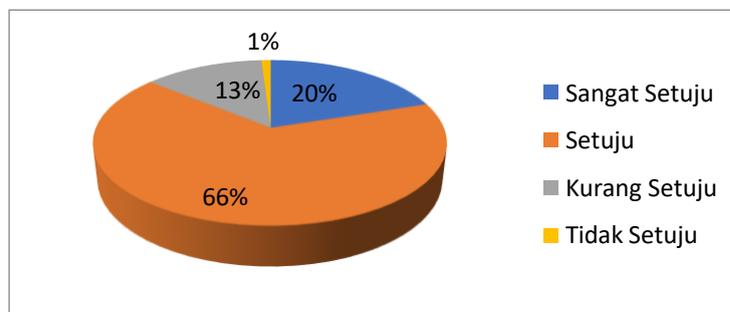
**Pasien dengan mudah mengakses pelayanan yang ada**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	20	20%
2	Setuju	66	66%
3	Kurang Setuju	13	13%
4	Tidak Setuju	1	1%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.38**

**Persentase Pasien dengan mudah mengakses pelayanan yang ada**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.44 dan Gambar IV.38, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 20% atau 20 orang responden yang setuju sebanyak 66% atau 66 orang, responden yang kurang setuju terdapat 13% atau 13 orang sedangkan untuk yang tidak setuju ialah 1% atau 1 orang. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 66% dari 100 responden yang setuju mengenai Pasien dengan mudah mengakses

pelayanan yang ada sedangkan yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 1% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa di Puskesmas Minasa Upa, Pasien dengan mudah mengakses pelayanan yang ada. Hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang setuju terdapat 66% dan yang sangat setuju sebanyak 20% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini.

#### 4. Indikator Pasien tidak kesulitan menemukan ruang perawatan

**Tabel IV.45**

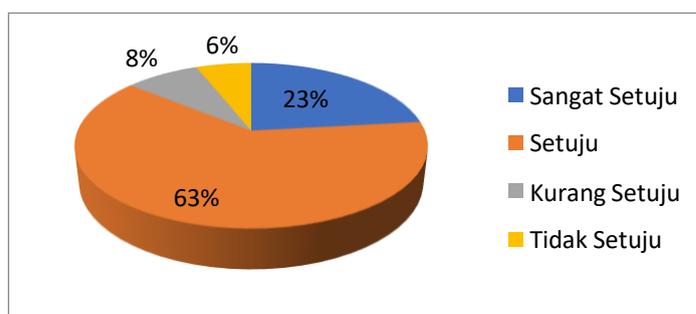
**Pasien tidak kesulitan menemukan ruang perawatan**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	23	23%
2	Setuju	63	63%
3	Kurang Setuju	8	8%
4	Tidak Setuju	6	6%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

**Gambar IV.39**

**Pasien tidak kesulitan menemukan ruang perawatan**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Tabel IV.45 dan Gambar IV.39, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ialah 23% atau 23 orang responden yang setuju sebanyak 63% atau 63 orang, responden yang kurang setuju terdapat 8% atau 8 orang sedangkan untuk yang tidak setuju ialah 6% atau 6 orang. Berdasarkan data tersebut jawaban responden terbanyak yaitu 63% dari

100 responden yang setuju mengenai Pasien tidak kesulitan menemukan ruang perawatan sedangkan yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 6% dari 100 responden. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa di Puskesmas Minasa Upa, Pasien tidak kesulitan menemukan ruang perawatan. Hal ini dilihat dari persentase 100 responden yang setuju terdapat 63% dan yang sangat setuju sebanyak 23% maka dapat dikatakan responden telah puas akan poin ini.

Berdasarkan hasil penyebaran angket/kuisisioner tentang Instrumen Kenyamanan, ada 100 responden yang menjawab kuisisioner. Berikut ini adalah tabel rekapitulasi keseluruhan data frekuensi nilai dari instrument Kenyamanan:

**Tabel IV.46**

**Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada Instrumen Kenyamanan**

Instrumen Kenyamanan		
Skor (S)	Frekuensi (F)	S x F
4	93	372
3	251	753
2	47	94
1	9	9
Jumlah	400	1.228

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari tabel diatas diketahui total skor untuk Instrumen Kenyamanan adalah 1.308 dengan pengkategorian jumlah skor maksimal diperoleh dari: 4 (skor tertinggi) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu  $4 \times 4 \times 100 = 1600$ . Berdasarkan dari hasil penelitian 100 responden dan 4 item pertanyaan, skor instrumen Kenyamanan sebesar 1.228 termasuk kategori sangat tinggi atau jika dipersenkan maka dihitung yaitu :

$$X = \sum(f \cdot x) / \text{Skor Maksimal} \times 100\%$$

$$X = 1.228 / 1.600 \times 100\%$$

$$X = 76\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan hasil kuisisioner mengenai instrument Kenyamanan yang diberikan petugas Puskesmas Minasa Upa untuk melihat kepuasan masyarakat dalam pemberian Kualitas Pelayanan yaitu 0,76 yang menurut pedoman interpretasi koefisien interval berada pada skor 0,76 – 1,00 masuk kategori sangat tinggi atau sebesar 76%. Jadi dapat disimpulkan hasil kuisisioner jawaban masyarakat pada Instrumen Kenyamanan termasuk kategori sangat tinggi. Lingkungan Puskemas Minasa Upa menurut pengunjung telah nyaman, ruang perawatanpun tidak sulit untuk ditemukan.

Berdasarkan hasil penyebaran angket/kuisisioner, berikut adalah tabel rekapitulasi keseluruhan data frekuensi nilai dari seluruh instrument variabel kepuasan masyarakat

**Tabel IV.47**

**Rekapitulasi Keseluruhan Instrumen Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)**

<b>Instrumen</b>	<b>Hasil Rekapitulasi</b>	<b>Persentase</b>
Kecepatan	1.062	66%
Ketepatan dan Keakuratan	1.300	81%
Keamanan	1.288	80%
Keramah-tamahan	1.308	82%
Kenyamanan	1.228	76%
<b>Jumlah</b>	<b>6.186</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>77%</b>

Dari tabel IV.47 diketahui total skor untuk seluruh Instrumen adalah 6.186. termasuk kategori sangat tinggi atau jika dipersenkan maka dihitung yaitu :

$$X = \sum(f \cdot x) / \text{Skor Maksimal} \times 100\%$$

$$X = 6.186 / 8000 \times 100\%$$

$$X = 77\%$$

*Ket : Total skor didapatkan dari 5(Jumlah Instrumen) x 1.600 (Skor maksimal per Instrumen)*

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan hasil kuisisioner mengenai Variabel Kepuasan Masyarakat 0,77 yang menurut pedoman interpretasi koefisien interval (Tabel III.4, Hal : 34) berada pada skor 0,76 – 1,00 masuk kategori sangat tinggi atau sebesar 77%.

Pada variabel Y, Instrumen yang mendapat nilai terendah adalah kecepatan, hal ini berarti masyarakat berpendapat bahwa layanan di Puskesmas Minasa Upa masih lambat sedangkan untuk nilai tertinggi adalah Keramah-tamahan, artinya selama proses pelayanan di Puskesmas Minasa Up para petugas kesehatan dinilai telah ramah dan bersikap sopan kepada para pengunjung.

#### IV.4 Hasil Uji Instrumen

##### IV.4.1 Hasil Uji Validitas

**Tabel IV.48**  
**Hasil Uji Validitas Variabel X**

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1	0.550	0,195	Valid
X2	0.474	0,195	Valid
X3	0.553	0,195	Valid
X4	0.647	0,195	Valid
X5	0.665	0,195	Valid
X6	0.372	0,195	Valid
X7	0.635	0,195	Valid
X8	0.684	0,195	Valid
X9	0.372	0,195	Valid
X10	0.576	0,195	Valid
X11	0.582	0,195	Valid
X12	0.792	0,195	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Hasil pengujian validitas pada **tabel IV.48** untuk seluruh item pernyataan menunjukkan bahwa semua item yang diuji dinyatakan valid. Hal ini di karenakan masing masing pernyataan memperoleh r hitung > r tabel sehingga semua pernyataan variebel X dalam kuesioner dikatakan valid.

**Tabel IV.49**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Y**

Item	R Hitung	R tabel	Keterangan
Y1	0,319	0,195	Valid
Y2	0,208	0,195	Valid
Y3	0,335	0,195	Valid
Y4	0,401	0,195	Valid
Y5	0,645	0,195	Valid
Y6	0,512	0,195	Valid
Y7	0,697	0,195	Valid
Y8	0,725	0,195	Valid
Y9	0,574	0,195	Valid
Y10	0,581	0,195	Valid
Y11	0,730	0,195	Valid
Y12	0,737	0,195	Valid
Y13	0,537	0,195	Valid
Y14	0,510	0,195	Valid
Y15	0,643	0,195	Valid
Y16	0,653	0,195	Valid
Y17	0,716	0,195	Valid
Y18	0,575	0,195	Valid
Y19	0,707	0,195	Valid
Y20	0,699	0,195	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah,

Hasil pengujian validitas pada **tabel IV.7** untuk seluruh item pernyataan menunjukkan bahwa semua item yang diuji dinyatakan valid. Hal ini di karenakan masing masing pernyataan memperoleh r hitung > r tabel sehingga semua pernyataan variebel Y dalam kuesioner dikatakan valid.

#### IV.4.2 Hasil Uji Reliabilitas

**Tabel IV.50**

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel X**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	12

Sumber :Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan **Tabel IV.8** di atas, nilai cronbach's alpha dari variabel X lebih besar dari 0,60 yaitu 0.81 sehingga dapat di simpulkan bahwa instrument kuesioner yang digunakan untuk menjelaskan variable X atau Kualitas Pelayanan telah reliable dan dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

**Tabel IV.51**

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	20

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan **Tabel IV.9**, nilai cronbach's alpha dari variabel Y lebih besar dari 0,60 yaitu 0.88 sehingga dapat di simpulkan bahwa instrument kuesioner yang digunakan untuk menjelaskan variable Y atau Kepuasan Masyarakat telah reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

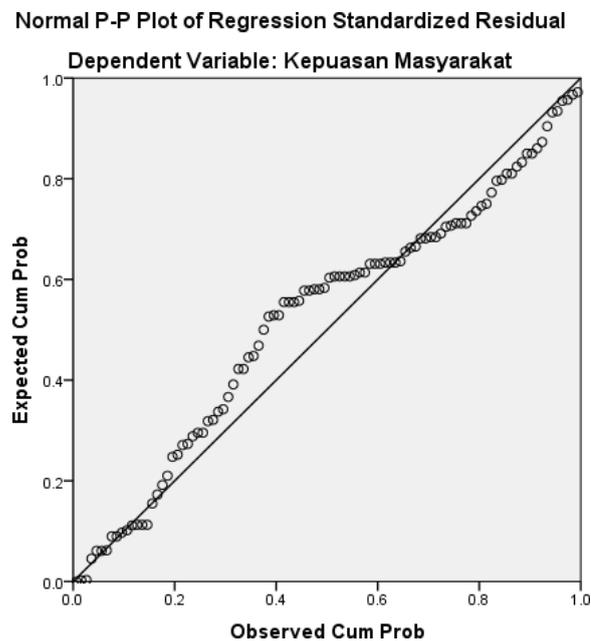
## IV.5 Analisis Data

### IV.5.1 Hasil Uji Asumsi Klasik

#### ➤ Uji Normalitas

Dasar pengambilan keputusan pada uji ini ialah jika nilai sig lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa nilai residual pada penelitian ini telah terdistribusi dengan normal dan begitupun sebaliknya.

**Gambar IV.40**  
**Hasil Uji Normalitas**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan **Gambar IV.8** pada pengujian normalitas, untuk Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat menunjukkan

bahwa titik-titik (data) dalam grafik normal probability plot mengikuti arah garis diagonal, hal ini berarti data dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas. Secara keseluruhan, titik-titik yang ada pada gambar mengikuti garis diagonal dan tidak tersebar jauh dari garis tersebut. Dalam penelitian ini pada uji normalitas menunjukkan data telah berdistribusi dengan normal.

➤ **Uji Linearitas**

Dasar pengambilan keputusan adalah, Jika nilai signifikansi linearitas lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa hubungan antara kedua variabel linear dan syarat untuk uji analisis regresi telah terpenuhi.

**Tabel IV.52**  
**Hasil Uji Linearitas**

ANOVA Table			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	3541.222	18	196.735	8.674	.000
		Linearity	3006.471	1	3006.471	132.550	.000
		Deviation from Linearity	534.751	17	31.456	1.387	.165
	Within Groups		1837.218	81	22.682		
	Total		5378.440	99			

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Hasil Uji Linearitas diatas diketahui nilai Sig. pada Linearity ialah 0,00 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05 maka dari itu dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat memiliki hubungan yang linear.

➤ **Uji Heterokedastisitas**

Dasar pengambilan keputusan pada uji ini ialah jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dimana model regresi yang baik ialah model yang terjadi ialah homokedastisitas.

**Tabel IV.53**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

<b>Variabel</b>	<b>Sig</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Pelayanan	0,844	Tidak Terjadi Heterokedastisitas

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa pada hasil uji heteroskedastisitas nilai signifikansi yang dihasilkan adalah 0,844 dimana nilai ini lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi linear ini tidak terjadi heteroskedastisitas melainkan homokedastisitas sehingga hasil uji inipun terpenuhi.

**IV.5.2 Analisis Regresi Linear Sederhana**

➤ **Uji Analisis Regresi Linear Sederhana**

Pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana ialah dengan cara membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05, dimana jika nilai signifikansi < 0,05 artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat namun, jika nilai signifikansi > 0,05 maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan

tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Uji ini dilakukan menggunakan bantuan program SPSS

**Tabel IV.54**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3006.471	1	3006.471	124.215	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2371.969	98	24.204		
	Total	5378.440	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari Output tersebut diketahui bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan ialah  $0,00 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

➤ **Persamaan Regresi Linear Sederhana**

**Tabel IV.55**  
**Persamaan Regresi Linear Sederhana**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.078	4.626		2.179	.032
	Kualitas Pelayanan	1.322	.119	.748	11.145	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Diketahui nilai Constant (a) sebesar 10.078 sedang nilai Koefisien Regresi (b) sebesar 1.322 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis :

$$Y = a + Bx$$

$$Y = 10.078 + 1.322x$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan :

- Konstanta sebesar 10.078, mengandung arti bahwa nilai koefisien variabel Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 10.078
- Koefisien regresi X sebesar 1.322 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai Kualitas Pelayanan, maka nilai kepuasan masyarakat bertambah sebesar 1.322. Koefisien tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat adalah positif.

#### ➤ Uji t

Dasar pengambilan data keputusan untuk hasil uji t ialah apabila nilai sign < 0,05 atau nilai t hitung > t tabel maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh variabel X terhadap Variabel Y (begitupun sebaliknya).

$$\begin{aligned} \text{Adapun } t \text{ tabel} &= t (d/2 ; n-k-1) \\ &= t (0.05/2) ; 100-1-1) \\ &= t (0,025 ; 98) \\ &= 1,984 \end{aligned}$$

Berdasarkan data output pada Tabel IV.13 (hal 59), dapat dilihat pada kolom sig terdapat nilai 0,00 dimana hal ini memenuhi syarat  $0,00 < 0,05$  dan  $t \text{ hitung } 11.145 >$  dari  $t \text{ tabel}$  yaitu 1.984 maka dari itu hipotesis yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dapat diterima.

### IV.5.3 Hasil Uji Koefisien Korelasi

**Tabel IV.56**  
**Hasil Uji Koefisien Korelasi**

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.748**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	.748**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Pada output diatas diketahui bahwa nilai korelasi pearson adalah 0,748. Berdasarkan pedoman nilai interpretasi Koefisien Korelasi (Tabel III.5, Hal : 37), nilai berada pada rentang 0,60-0,799 yang berarti tingkat hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berada pada tingkat hubungan yang kuat.

### IV.5.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi

**Tabel IV.57**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 <sup>a</sup>	.559	.554	4.91973

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Hasil Output SPSS, diketahui pada kolom R Square dapat dilihat bahwa nilai yang diperoleh adalah 0,559. Jika dipersenkan, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh sebesar 55,9% terhadap Kepuasan Masyarakat dan sisanya sebanyak 44,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dibahas pada penelitian ini. Hal ini mungkin mendapat menjadi salah satu pertimbangan dalam penelitian selanjutnya. Merujuk pada pengelompokan nilai  $R^2$  di Bab III, Nilai 55,9% berada pada kategori moderat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, didapatkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar. Besaran pengaruh yang diperoleh adalah 55,9%, hal ini termasuk dalam kategori tinggi sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil uji analisis regresi linear sederhana nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga  $H^1$  "Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar" diterima. Sedangkan untuk hasil uji persamaan linear diperoleh  $Y = 10.078 + 1.322x$  yang artinya setiap penambahan 1 nilai kualitas pelayanan maka nilai kepuasan masyarakat bertambah sebesar 1.322, hal ini bersifat positif. Dapat disimpulkan, bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin bertambah pula tingkat kepuasan masyarakat/ pengunjung.

## **V.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan oleh peneliti dan kesimpulan yang dibuat, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat menjadi masukan dalam peningkatan kualitas pelayanan demi kepuasan masyarakat di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar yaitu sebagai berikut :

1. Puskesmas Minasa Upa ada baiknya untuk lebih memperhatikan kebersihan lingkungan sekitar, pada dasarnya Puskesmas Minasa Upa telah bersih namun masih terdapat beberapa titik yang sepertinya tidak terlalu terurus dikarenakan jarang digunakan oleh pengunjung seperti Toilet dan Mushollah.
2. Puskesmas Minasa Upa tergolong Puskesmas yang besar dilihat dari ukurannya maupun dari lingkup kerjanya, maka saran dari penulis alah ada baiknya jika di ruang tunggu dapat ditambahkan kursi dan beberapa titik untuk menjadi ruang tunggu. Selain itu, Puskesmas juga bisa menyediakan mic yang mungkin dapat memudahkan para pasien maupun pengunjung dalam mendengarkan nomor antrian ataupun namanya ketika dipanggil.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku, Jurnal, dan Skripsi

- Aedi, N. (2010). *Pengolahan dan Analisis Data Hasil Penelitian*. Bahan Belajar Mandiri Metode Peneliiian Pendidikan
- Ali, P.B., dkk. (2018). *Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas*. Jakarta: Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat Kedepuitan Pembangunan Manusia, Masyarakat dan Kebudayaan Kementerian PPN/Bappenas.
- Ervianingsih, dkk. (2020). *Kebijakan & Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Fauji, D. A. (2019). Dampak Akuntabilitas, Transparansi dan Profesionalisme Paedagogik Terhadap Kinerja Guru di SMKN 21 Jakarta. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis (NUSAMBA)* , 38-52.
- Hasrianty , dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi. *Jurnal Kolaboratif Sains* , 1-10.
- Hasyim, A. B. (2015). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan* , 1284-1297.
- Ismoyo. (2017). Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kabupaten Ponorogo. *Forum Ilmu Sosial* , 18-26.
- Kurniawati, R. 2018. *Pengaruh Ketelitian Dan Kecepatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ahass Galur Honda Motor*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta : Kota Yogyakarta
- Paramita, R. W.D., dkk. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kab. Lumajang: Widya Gama Press.
- Priyastama, R. (2017). *Buku Sakti Kuasai SPSS Pengolahan Data & Analisis Data*. Bantul: START UP.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada Univ. Press
- Putri, R. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Website Pemerintah Kota Jambi*. Sumatra : Jambi.
- Rahman, W. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Bontonyeleng Kabupaten Bulukumba*. Skripsi. Universitas Hasanuddin : Kota Makassar
- Rianti, S. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* , 412-419.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex Volume 2, Nomor 1* , 41-50.

- Setiawan, C. K. (2020). Pengaruh Green Marketing Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk The Body Shop Indonesia ( Studi Kasus Pada Followers Account Twitter @TheBodyShopIndo). *Jurnal Ilmiah MProgress* , 1-9.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)* , 13-22.
- Sulaiman, H. (2017). Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Hamida Tanjung Morawa. Skripsi. Universitas Medan Area : Medan
- Wibowati, J. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Adminika Edisi (Januari-Juli)* , 94-110.
- Wibowo, R.A., dkk. (2021). Analisis Korelasi Dalam Penentuan Arah Antar Faktor Pada Pelayanan Angkutan Umum di Kota Magelang. *Jurnal Of Electrical Engineering, Computer and Information Technology* , 2745- 6412.

### **Dokumen-Dokumen**

- Data Dasar Puskesmas Provinsi Sulawesi Selatan
- Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok. (2021). Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok. Depok : Jawa Barat
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Kepmenkes) Nomor 128 Tahun 2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat
- Laporan Puskesmas Minasa Upa Tahun 2022
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas
- Peraturan Menteri PAN-RB No. 17/2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

### **WEBSITE**

- Kresna. (2018). *Manfaat Kualitas Pelayanan (skripsi dan tesis)*. Diakses pada tanggal 9 Maret 2023 dari Namaha:

<https://konsultasiskripsi.com/2018/04/08/manfaat-kualitas-pelayananskripsi-dan-tesis/>

Hidayat, A. (2012). *Populasi Adalah Seluruh Subjek Penelitian. Dan Sampel Adalah Sebagian*. Diakses pada tanggal 12 Desember 2022 dari Statistikian: <https://www.statistikian.com/2012/10/pengertian-populasidan-sampel.html?amp>

Nanda. (2021). *Kualitas Pelayanan Adalah : Tujuan, Fungsi dan Cara Mengukur*. Diakses pada tanggal 21 Desember 2022 dari <https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>

Meriyani. (2021). *Memahami R Square (Koefisien Determinasi) Dalam Penelitian Ilmiah*. Diakses pada tanggal 31 Juli 2023 dari <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-r-square-koefisien-determinasi-dalam-penelitian-ilmiah/>

Parawansa, A. C. (2021). *Apa itu Safety Patient, Simak Penjelasan Berikut Ini! : Universitas Airlangga*. Diakses pada 9 Maret 2023 dari <https://fkm.unair.ac.id/apa-itu-safety-patient-simak-penjelasan-berikut-ini/>

Pengertian Non Probability Sampling dan Jenis-jenisnya. (2019). Diakses pada tanggal 14 Januari 2023 dari Temukan Pengertian: <https://www.temukanpengertian.com/2013/06/pengertian-nonprobabilitysampling.html>

Riadi, M. (2022). *Responsivitas*. Diakses pada tanggal 15 Februari 2023 dari Kajianpustaka.Com: <https://www.kajianpustaka.com/2022/06/responsivitas.html>

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

## 1. Biodata Peneliti

### Identitas Diri

Nama : Nova Nur Kirana  
Tempat, Tanggal Lahir : Takalar, 14 Maret 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jln. Minasa Upa Raya  
No.Handphone : 0857 0030 8143  
E-mail : nurkirananuki@gmail.com



### Riwayat Pendidikan

2007-2013 : SDN 199 Maddukkelleng  
2013-2016 : SMPN 6 Sengkang  
2016-2019 : SMAS Islam Athirah Bone  
2019-2023 : Universitas Hasanuddin

### Riwayat Organisasi

Anggota Divisi Kewirausahaan IKASIA Bone

Anggota HUMANIS (Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi)

## 2. Dokumentasi

### Puskesmas Tampak Luar



### Puskesmas Tampak Dalam



### Pembagian Kuesioner



### 3. Lampiran Kuesioner



#### KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS MINASA UPA KOTA MAKASSAR

No. Kuesioner :

Sehubungan dengan adanya penelitian dalam penulisan skripsi sebagai prasyarat menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 (S1) di Departemen Ilmu Administrasi, Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Hasanuddin. Saya Nova Nur Kirana, mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan tanggapan dan kesan Bapak/Ibu dengan mengisi kuesioner sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Bantuan Bapak/Ibu sangat berharga dalam penelitian ini dan hasil kuesioner ini tidak akan dipublikasikan, melainkan untuk kepentingan penelitian semata. Atas bantuan, kesediaan waktu, dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

#### 1. DATA RESPONDEN

Nama :  
Umur :  
Jenis Kelamin :  L  P  
Jalur :  JKN  NON-JKN  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  D3/D4  S2/S3  
Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  Pegawai Swasta  PNS/TN/Polri  
 Wiraswasta  Buruh/Petani  Lainnya

#### 2. PETUNJUK PENGISIAN

Berikan tanda centang (✓) atau tanda silang (×) pada salah satu kotak jawaban dari empat alternatif jawaban yang tersedia. Dengan makna alternatif jawaban sebagai berikut :

Aternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Kurang Setuju (KS)	2
Tidak Setuju (TS)	1



**KUESIONER PENELITIAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**MASYARAKAT DI PUSKESMAS MINASA UPA KOTA MAKASSAR**

**3. DAFTAR PERTANYAAN**

**A. KUALITAS PELAYANAN**

- **Instrumen Responsivitas**

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1	Petugas medis dapat memahami dengan mudah keluhan pasien				
2	Petugas mendengarkan harapan dan kritikan dari pasien/pengunjung				
3	Jika terdapat kesalahan, petugas medis dengan cepat dapat memperbaikinya				
4	Petugas dengan tanggap melayani pasien sesuai kebutuhan				

- **Instrumen Responsibilitas**

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1	Petugas medis dan non medis melayani secara profesional				
2	Petugas yang bekerja kompeten dalam bidangnya				
3	Petugas medis maupun non medis selalu siap ketika pasien membutuhkan pelayanan				
4	Loket maupun tempat perawatan tidak pernah dibiarkan kosong selama waktu kerja				



**KUESIONER PENELITIAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**MASYARAKAT DI PUSKESMAS MINASA UPA KOTA MAKASSAR**

- **Instrumen Akuntabilitas**

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1	Petugas menjelaskan secara rinci biaya yang dikeluarkan				
2	Petugas tidak meminta biaya tambahan diluar yang seharusnya				
3	Jika pasien memberikan keluhan atas layanan, Petugas akan merespon dan mencari solusinya				
4	Petugas medis dan non medis memberitahukan informasi tanpa ada yang ditutup-tutupi				

**B. KEPUASAN MASYARAKAT**

- **Instrumen Kecepatan**

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1	Pasien tidak perlu menunggu terlalu lama untuk dilayani				
2	Selama waktu sibuk, petugas medis bekerja secara bergiliran				
3	Pasien dilayani sesuai dengan urutan kedatangan				
4	Pelayanan, Pemeriksaan, dan Pengobatan dilakukan secara terbuka dan cepat				



**KUESIONER PENELITIAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**MASYARAKAT DI PUSKESMAS MINASA UPA KOTA MAKASSAR**

- Instrumen Ketepatan dan Keakuratan

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1	Petugas telah melayani pasien dengan tepat				
2	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan				
3	Prosedur penerimaan pasien jelas dan tidak berbelit-belit				
4	Semua pasien mendapatkan perlakuan yang sama				

- Instrumen Keamanan

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1	Selama berada di Puskesmas, pasien merasa aman				
2	Selama berada di Puskesmas, anda tidak perlu merasa was-was				
3	Baik petugas medis dan non medis menjamin keamanan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien				
4	Privasi dari pasien dilindungi				



**KUESIONER PENELITIAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**MASYARAKAT DI PUSKESMAS MINASA UPA KOTA MAKASSAR**

- Instrumen Keramah-tamahan

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1	Petugas medis maupun non medis selalu bersikap sopan selama memberikan layanan				
2	Petugas medis menunjukkan rasa simpati kepada pasien untuk menenangkan rasa cemas dari pasien				
3	Petugas medis maupun non medis bersikap ramah terhadap pasien				
4	Petugas medis selalu melayani pasien dengan sabar				

- Instrumen Kenyamanan

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1	Lingkungan Puskesmas Minasa Upa bersih dan nyaman				
2	Fasilitas kesehatan yang dimiliki Puskesmas Minasa Upa merupakan yang terbaik				
3	Pasien dengan mudah mengakses pelayanan yang ada				
4	Pasien tidak kesulitan menemukan ruang perawatan				

---

#### 4. Tabulasi Data

NO	KUALITAS PELAYANAN (X)												TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	
1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	38
2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	40
3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	32
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
6	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	39
7	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	40
8	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	44
9	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	38
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
11	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	34
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	38
13	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
14	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	37
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
16	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
17	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	44
18	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	44
19	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	45
20	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	46
21	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	44
22	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	42
23	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	46
24	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	43
25	3	2	1	3	3	2	3	2	3	3	2	2	29
26	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	40
27	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	46
28	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
30	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	34
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
32	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	41
33	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	39
34	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	37
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
36	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	35
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	38
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
39	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	39
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	38
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
42	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	38
43	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	44
44	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	45
45	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	46
46	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	43
47	3	2	4	1	3	4	2	1	3	2	4	1	30
48	3	4	3	2	2	3	2	1	4	3	2	1	30

49	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	40
50	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	40
51	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	45
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
55	4	4	4	4	4	1	2	1	3	3	3	2	35
56	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	37
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35
58	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	38
59	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	40
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35
62	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	39
63	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	40
64	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	40
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	39
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
68	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	41
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	38
70	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	41
71	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	37
72	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	38
73	4	3	2	1	3	4	3	1	4	2	3	1	31
74	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	39
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
77	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	41
78	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	42
79	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	46
80	3	3	2	4	4	2	3	4	4	3	3	2	37
81	3	4	2	3	3	4	2	1	2	4	3	1	32
82	3	4	2	1	4	3	3	2	4	2	3	1	32
83	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	39
84	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	34
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
86	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	41
87	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	39
88	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	40
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	38
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
91	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	42
92	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	45
93	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	42
94	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	39
95	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	42
96	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	42
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	45
98	2	4	1	4	3	1	4	3	4	2	4	2	34
99	3	4	2	3	3	4	2	1	4	3	1	3	33
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36

NO	KEPUASAN MASYARAKAT (Y)																				TOTAL
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	
1	2	4	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	61
2	1	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	60
3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
4	2	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	65
5	1	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	59
6	1	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	64
7	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	62
8	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	62
9	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	61
10	2	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
11	1	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
12	1	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	64
13	1	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
14	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	57
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
16	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	71
17	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	71
18	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	71
19	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
20	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	74
21	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	73
22	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	75
23	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
24	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	71
25	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	1	4	3	3	3	2	2	2	1	53

26	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	72
27	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
28	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	57
29	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
30	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	56
31	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
32	2	4	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
33	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	59
34	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	60
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	66
36	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	59
37	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	62
38	2	4	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	59
39	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
40	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	61
41	2	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	63
42	1	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	62
43	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	71
44	3	3	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	71
45	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	73
46	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	69
47	2	4	3	2	3	4	2	2	4	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	1	53
48	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	3	4	2	1	3	4	2	1	47
49	2	3	2	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	59
50	1	3	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	57
51	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
52	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	53

53	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	55	
54	1	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	53
55	2	3	2	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	36	
56	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	56	
57	1	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	58	
58	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	52	
59	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	62	
60	1	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	58	
61	1	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	58	
62	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	64	
63	1	3	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	57	
64	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	
65	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	
66	2	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	62	
67	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	62	
68	1	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	66	
69	2	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	63	
70	2	1	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	61	
71	2	3	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	60	
72	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	58	
73	3	4	2	1	3	2	3	2	3	2	2	1	4	2	3	3	3	2	1	49	
74	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	
75	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	
76	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	
77	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	62	
78	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	59	
79	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	76	

80	3	3	4	2	4	1	1	3	2	2	1	3	4	4	3	2	3	2	3	4	54
81	2	4	2	3	3	4	2	1	4	3	2	1	3	2	4	1	3	4	2	2	52
82	1	2	3	3	3	4	2	1	2	3	2	1	4	3	2	1	3	3	2	1	46
83	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
84	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	56
85	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	62
86	1	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	65
87	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	62
88	4	3	2	1	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	64
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	62
90	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	57
91	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	52
92	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	62
93	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
94	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
95	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	58
96	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	59
97	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
98	1	3	2	2	2	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	2	4	57
99	3	4	2	1	4	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	4	3	2	55
100	2	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	60

## 5. Hasil Output SPSS

### 5.1 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	49	49.0	49.0	49.0
	Perempuan	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### 5.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Umur

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-27 Tahun	43	43.0	43.0	43.0
	28-37 Tahun	14	14.0	14.0	57.0
	38-47 Tahun	13	13.0	13.0	70.0
	48-57 Tahun	9	9.0	9.0	79.0
	58-67 Tahun	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### 5.3 Deskriptif Responden Berdasarkan Jalur Kunjungan

Jalur Kunjungan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	JKN	64	64.0	64.0	64.0
	NON-JKN	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### 5.4 Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	5	5.0	5.0	5.0
	SMP	4	4.0	4.0	9.0
	SMA	56	56.0	56.0	65.0
	S1	23	23.0	23.0	88.0
	D3/D4	8	8.0	8.0	96.0
	S2/S3	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### 5.5 Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	25	25.0	25.0	25.0
	Pegawai Swasta	6	6.0	6.0	31.0
	PNS/TNI/Polri	10	10.0	10.0	41.0
	Wiraswasta	7	7.0	7.0	48.0
	Buruh/Petani	2	2.0	2.0	50.0
	Lainnya	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## 5.6 Uji Validitas

### Validitas X

#### Correlations

	X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	TOTAL
Pearson Correlation	1	.370**	.385**	.356**	.384**	.136	.252*	.076	.176	.288**	.327**	.270**	.550**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.177	.011	.451	.080	.004	.001	.007	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.370**	1	.169	.280**	.354**	.119	.185	.112	.231*	.197*	.177	.236*	.474**
Sig. (2-tailed)	.000		.093	.005	.000	.238	.065	.267	.021	.049	.079	.018	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.385**	.169	1	.400**	.338**	.198*	.213*	.184	.020	.212*	.223*	.408**	.553**
Sig. (2-tailed)	.000	.093		.000	.001	.049	.033	.067	.844	.034	.026	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.356**	.280**	.400**	1	.373**	-.021	.263**	.473**	.127	.349**	.254*	.530**	.647**
Sig. (2-tailed)	.000	.005	.000		.000	.835	.008	.000	.207	.000	.011	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.384**	.354**	.338**	.373**	1	.233*	.447**	.399**	.240*	.122	.413**	.405**	.665**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.019	.000	.000	.016	.228	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.136	.119	.198*	-.021	.233*	1	.153	.182	.010	.229*	.111	.242*	.372**
Sig. (2-tailed)	.177	.238	.049	.835	.019		.129	.070	.921	.022	.272	.015	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Pearson Correlation	.252*	.185	.213*	.263**	.447**	.153	1	.550**	.158	.307**	.328**	.502**	.635**
Sig. (2-tailed)	.011	.065	.033	.008	.000	.129		.000	.116	.002	.001	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.076	.112	.184	.473**	.399**	.182	.550**	1	.131	.335**	.390**	.696**	.684**
Sig. (2-tailed)	.451	.267	.067	.000	.000	.070	.000		.194	.001	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.176	.231*	.020	.127	.240*	.010	.158	.131	1	.224*	.195	.166	.372**
Sig. (2-tailed)	.080	.021	.844	.207	.016	.921	.116	.194		.025	.051	.099	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.288**	.197*	.212*	.349**	.122	.229*	.307**	.335**	.224*	1	.244*	.497**	.576**
Sig. (2-tailed)	.004	.049	.034	.000	.228	.022	.002	.001	.025		.014	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.327**	.177	.223*	.254*	.413**	.111	.328**	.390**	.195	.244*	1	.361**	.582**
Sig. (2-tailed)	.001	.079	.026	.011	.000	.272	.001	.000	.051	.014		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.270**	.236*	.408**	.530**	.405**	.242*	.502**	.696**	.166	.497**	.361**	1	.792**
Sig. (2-tailed)	.007	.018	.000	.000	.000	.015	.000	.000	.099	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.550**	.474**	.553**	.647**	.665**	.372**	.635**	.684**	.372**	.576**	.582**	.792**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Validitas Y

#### Correlations

		Y01	Y02	Y03	Y04	Y05	Y06	Y07	Y08	Y09	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	TOTAL
Y01	Pearson Correlation	1	.144	.097	.030	.222*	.011	.191	.230*	.075	.071	.196	.077	.091	.228*	.155	.114	.186	.112	.141	.134	.319**
	Sig. (2-tailed)		.152	.337	.763	.026	.914	.057	.021	.459	.483	.051	.448	.368	.022	.123	.257	.065	.269	.163	.185	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y02	Pearson Correlation	.144	1	-.038	-.184	.097	.017	.004	.078	.211*	.117	.164	-.074	.150	-.042	.163	-.024	.264**	.132	.166	.067	.208*
	Sig. (2-tailed)	.152		.706	.067	.338	.869	.965	.441	.035	.246	.103	.465	.137	.676	.105	.810	.008	.190	.099	.510	.037
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y03	Pearson Correlation	.097	-.038	1	.254*	.260**	.119	.029	.275**	.129	.067	.169	.304**	.092	.006	.075	.217*	.138	.055	.197*	.197*	.335**
	Sig. (2-tailed)	.337	.706		.011	.009	.239	.774	.006	.201	.510	.093	.002	.364	.949	.460	.030	.172	.589	.049	.050	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y04	Pearson Correlation	.030	-.184	.254*	1	.282**	.307**	.267**	.208*	.158	.041	.129	.291**	.170	.106	.187	.237*	.216*	.182	.089	.179	.401**
	Sig. (2-tailed)	.763	.067	.011		.004	.002	.007	.038	.116	.685	.201	.003	.091	.293	.063	.018	.031	.069	.381	.075	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y05	Pearson Correlation	.222*	.097	.260**	.282**	1	.310**	.334**	.364**	.234*	.333**	.466**	.423**	.416**	.399**	.280**	.311**	.595**	.387**	.482**	.325*	.645**
	Sig. (2-tailed)																					
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	Sig. (2-tailed)	.026	.338	.009	.004		.002	.001	.000	.019	.001	.000	.000	.000	.000	.005	.002	.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y06	Pearson Correlation	.011	.017	.119	.307**	.310**	1	.400**	.310**	.401**	.381**	.452**	.236*	.192	.007	.316**	.136	.457**	.442**	.215*	.251*	.512**
	Sig. (2-tailed)	.914	.869	.239	.002	.002		.000	.002	.000	.000	.000	.018	.056	.948	.001	.178	.000	.000	.031	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y07	Pearson Correlation	.191	.004	.029	.267**	.334**	.400**	1	.659**	.439**	.343**	.609**	.568**	.313**	.312**	.386**	.581**	.462**	.372**	.400**	.457*	.697**
	Sig. (2-tailed)	.057	.965	.774	.007	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.002	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y08	Pearson Correlation	.230*	.078	.275**	.208*	.364**	.310**	.659**	1	.353**	.353**	.517**	.607**	.295**	.403**	.428**	.478**	.544**	.229*	.441**	.615*	.725**
	Sig. (2-tailed)	.021	.441	.006	.038	.000	.002	.000		.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.022	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y09	Pearson Correlation	.075	.211*	.129	.158	.234*	.401**	.439**	.353**	1	.582**	.493**	.340**	.201*	.032	.418**	.325**	.439**	.369**	.282**	.248*	.574**
	Sig. (2-tailed)	.459	.035	.201	.116	.019	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.044	.751	.000	.001	.000	.000	.005	.013	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y10	Pearson Correlation	.071	.117	.067	.041	.333**	.381**	.343**	.353**	.582**	1	.541**	.373**	.255*	.336**	.387**	.282**	.369**	.340**	.319**	.374*	.581**
	Sig. (2-tailed)	.483	.246	.510	.685	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.010	.001	.000	.005	.000	.001	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Y11	Pearson Correlation	.196	.164	.169	.129	.466**	.452**	.609**	.517**	.493**	.541**	1	.613**	.172	.254*	.380**	.506**	.475**	.391**	.558**	.440*	.730**
	Sig. (2-tailed)	.051	.103	.093	.201	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.086	.011	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y12	Pearson Correlation	.077	-.074	.304**	.291**	.423**	.236*	.568**	.607**	.340**	.373**	.613**	1	.242*	.322**	.414**	.658**	.381**	.310**	.637**	.698*	.737**
	Sig. (2-tailed)	.448	.465	.002	.003	.000	.018	.000	.000	.001	.000	.000		.015	.001	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y13	Pearson Correlation	.091	.150	.092	.170	.416**	.192	.313**	.295**	.201*	.255*	.172	.242*	1	.518**	.527**	.476**	.351**	.234*	.399**	.228*	.537**
	Sig. (2-tailed)	.368	.137	.364	.091	.000	.056	.002	.003	.044	.010	.086	.015		.000	.000	.000	.000	.019	.000	.023	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y14	Pearson Correlation	.228*	-.042	.006	.106	.399**	.007	.312**	.403**	.032	.336**	.254*	.322**	.518**	1	.401**	.423**	.330**	.214*	.423**	.360*	.510**
	Sig. (2-tailed)	.022	.676	.949	.293	.000	.948	.002	.000	.751	.001	.011	.001	.000		.000	.000	.001	.033	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y15	Pearson Correlation	.155	.163	.075	.187	.280**	.316**	.386**	.428**	.418**	.387**	.380**	.414**	.527**	.401**	1	.554**	.386**	.234*	.390**	.397*	.643**
	Sig. (2-tailed)	.123	.105	.460	.063	.005	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.019	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y16	Pearson Correlation	.114	-.024	.217*	.237*	.311**	.136	.581**	.478**	.325**	.282**	.506**	.658**	.476**	.423**	.554**	1	.224*	.136	.465**	.427*	.653**
	Sig. (2-tailed)	.257	.810	.030	.018	.002	.178	.000	.000	.001	.005	.000	.000	.000	.000	.000		.025	.176	.000	.000	.000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y17	Pearson Correlation	.186	.264**	.138	.216*	.595**	.457**	.462**	.544**	.439**	.369**	.475**	.381**	.351**	.330**	.386**	.224*	1	.616**	.477**	.439*	.716**
	Sig. (2-tailed)	.065	.008	.172	.031	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.025		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y18	Pearson Correlation	.112	.132	.055	.182	.387**	.442**	.372**	.229*	.369**	.340**	.391**	.310**	.234*	.214*	.234*	.136	.616**	1	.452**	.456*	.575**
	Sig. (2-tailed)	.269	.190	.589	.069	.000	.000	.000	.022	.000	.001	.000	.002	.019	.033	.019	.176	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y19	Pearson Correlation	.141	.166	.197*	.089	.482**	.215*	.400**	.441**	.282**	.319**	.558**	.637**	.399**	.423**	.390**	.465**	.477**	.452**	1	.687*	.707**
	Sig. (2-tailed)	.163	.099	.049	.381	.000	.031	.000	.000	.005	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y20	Pearson Correlation	.134	.067	.197*	.179	.325**	.251*	.457**	.615**	.248*	.374**	.440**	.698**	.228*	.360**	.397**	.427**	.439**	.456**	.687**	1	.699**
	Sig. (2-tailed)	.185	.510	.050	.075	.001	.012	.000	.000	.013	.000	.000	.000	.023	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.319**	.208*	.335**	.401**	.645**	.512**	.697**	.725**	.574**	.581**	.730**	.737**	.537**	.510**	.643**	.653**	.716**	.575**	.707**	.699*	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.037	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

## 5.7 Uji Reliabilitas

### Variabel X

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	12

### Variabel Y

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	20

## 5.8 Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	5.32934702	
Most Extreme Differences	Absolute	.123	
	Positive	.091	
	Negative	-.123	
Test Statistic		.123	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.083 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.076
		Upper Bound	.090

a. Test distribution is Normal.

## 5.9 Uji Linearitas

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * Between Groups (Combined)	3541.222	18	196.735	8.674	.000
X Linearity	3006.471	1	3006.471	132.550	.000
Deviation from Linearity	534.751	17	31.456	1.387	.165
Within Groups	1837.218	81	22.682		
Total	5378.440	99			

## 5.10 Uji Heterokedastisitas

Correlations

			Kualitas Pelayanan	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation	1.000	.020
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.	.844
		N	100	100
	Unstandardized Residual	Correlation	.020	1.000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.844	.
		N	100	100

## 5.11 Analisis Regresi Linear Sederhana

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3006.471	1	3006.471	124.215	.000 <sup>b</sup>
Residual	2371.969	98	24.204		
Total	5378.440	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

### 5.12 Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.078	4.626		2.179	.032
Kualitas Pelayanan	1.322	.119	.748	11.145	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

### 5.13 Uji Koefisien Korelasi

**Correlations**

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.748**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	.748**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

### 5.14 Uji Koefisien Determinasi

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 <sup>a</sup>	.559	.554	4.91973

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan