

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KECAMATAN TEON NILA SERUA KABUPATEN MALUKU TENGAH

Yoan Litha Pormes ¹⁾, Zainal Abidin Rengifurwarin ²⁾, Stanislaus Kostka Ohoiwutun ³⁾
Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia ^{1,2,3)}

Corresponding Author:

litha.pormes@gmail.com ¹⁾

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Teon Nila Serua, Kabupaten Maluku Tengah. Pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif digunakan untuk mengumpulkan data dari 68 responden yang terdiri atas pasien dan tenaga kesehatan. Analisis kualitas pelayanan dilakukan melalui lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Beberapa faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien meliputi kecepatan dan akurasi layanan, sikap ramah tenaga medis, serta kebersihan fasilitas. Pasien yang puas cenderung memberikan umpan balik positif dan menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi terhadap Puskesmas. Hal ini menegaskan pentingnya kualitas pelayanan dalam membentuk pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan berkelanjutan pada kualitas layanan dengan memperhatikan kebutuhan pasien, meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan melalui pelatihan, dan menyediakan fasilitas yang lebih memadai. Penekanan pada empati dan keramahan juga diidentifikasi sebagai faktor penting yang dapat memperkuat hubungan antara pasien dan tenaga kesehatan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas

Abstract

This study aims to analyze the impact of service quality on patient satisfaction at the Teon Nila Serua Subdistrict Community Health Center (Puskesmas) in Central Maluku Regency. A quantitative approach with a descriptive method was employed to collect data from 68 respondents, consisting of patients and healthcare workers. The analysis of service quality focused on five main dimensions: reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangibles. The results showed that service quality has a significant impact on patient satisfaction. The better the quality of services provided, the higher the level of patient satisfaction. Several key factors influencing patient satisfaction include the speed and accuracy of services, the friendliness of medical staff, and the cleanliness of the facilities. Satisfied patients tend to provide positive feedback and exhibit greater loyalty to the Puskesmas. This highlights the importance of service quality in shaping positive experiences and enhancing satisfaction. The study recommends continuous improvements in service quality by addressing patient needs, enhancing the competence of healthcare workers through training, and providing more adequate facilities. Emphasis on empathy and friendliness was also identified as essential factors that can strengthen the relationship between patients and healthcare providers.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Community Health Center

PENDAHULUAN

Hidup sehat dan nyaman merupakan kebutuhan mendasar sekaligus aspirasi utama setiap individu. Dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, kesehatan diartikan sebagai kondisi fisik, mental, spiritual, dan sosial yang optimal, yang memungkinkan seseorang menjalani kehidupan produktif secara sosial maupun ekonomis. Pandangan ini diperkuat oleh Robert H. Brook (2017) yang menyatakan bahwa kesehatan adalah aset manusia yang mencakup tidak hanya kebugaran fisik tetapi juga keseimbangan mental. Keseimbangan ini memungkinkan individu untuk bersikap toleran dan menghargai keberagaman, yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat majemuk. Dengan kesehatan yang terjaga, kualitas hidup meningkat, tercermin dalam angka harapan hidup yang lebih tinggi, penurunan tingkat kematian,

History:

Received : 25 Desember 2024

Revised : 10 Januari 2025

Accepted: 29 Januari 2025

Published: 27 Februari 2025

Publisher: LPPM Universitas Darma Agung

Licensed: This work is licensed under

[Attribution-NonCommercial-No](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Derivatives 4.0 International \(CC BY-NC-ND 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)



dan produktivitas yang lebih baik. Semua ini menjadi landasan penting dalam percepatan pembangunan untuk mencapai kesejahteraan bersama.

Kesejahteraan masyarakat tidak dapat dipisahkan dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi tolok ukur utama efektivitas kinerja pemerintah dalam menjamin hak dasar masyarakat. Salah satu wujud konkret upaya pemerintah adalah pendirian Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di setiap kecamatan. Puskesmas berfungsi sebagai unit teknis pelaksana pembangunan kesehatan di wilayah tertentu, memainkan peran strategis dalam menyediakan layanan kesehatan dasar yang terjangkau bagi masyarakat. Upaya ini sejalan dengan visi menciptakan masyarakat yang sehat secara holistik, baik secara fisik maupun sosial.

Penyelenggaraan pelayanan di Puskesmas diatur melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menetapkan prinsip-prinsip pelayanan publik. Prinsip-prinsip ini meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, ketersediaan fasilitas, kemudahan akses, kedisiplinan, keramahan, dan kenyamanan. Prinsip-prinsip tersebut tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan tetapi juga memberikan rasa percaya dan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan implementasi prinsip ini, Puskesmas diharapkan mampu menjadi garda terdepan dalam pelayanan kesehatan publik yang bermutu dan inklusif.

Layanan kesehatan yang efektif berperan penting dalam membangun masyarakat yang sejahtera dan produktif. Dengan memastikan aksesibilitas, kualitas, dan kenyamanan pelayanan kesehatan, pemerintah dapat memperkuat fondasi pembangunan nasional. Kesehatan yang optimal tidak hanya mencerminkan kesejahteraan individu, tetapi juga menjadi indikator keberhasilan dalam pengelolaan sektor publik. Oleh karena itu, peningkatan layanan kesehatan melalui Puskesmas dan institusi lainnya harus terus dilakukan dengan inovasi, kolaborasi, serta penyesuaian terhadap kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Puskesmas Kecamatan Teon Nila Serua didirikan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Persyaratan Pembangunan Puskesmas. Persyaratan ini mencakup tata ruang bangunan yang mendukung fungsi pelayanan kesehatan, pembagian zona berdasarkan privasi dan jenis layanan, serta desain yang sesuai dengan aturan tata ruang daerah. Pelayanan yang berkualitas mengacu pada kemampuan memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen, sebagaimana dikemukakan oleh Tjiptono (2007). Jika pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan, maka masyarakat akan puas, tetapi jika lebih rendah dari harapan, maka masyarakat akan merasa kecewa.

Moenir (2006) menambahkan bahwa pelayanan yang efektif adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, dan bebas dari kesalahan. Puskesmas memiliki peluang besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan material secara ekonomis dan efektif. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas tidak hanya berdampak pada kepercayaan, tetapi juga menumbuhkan loyalitas masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan yang disediakan.

Kepuasan masyarakat diukur dari hasil pelayanan yang mereka rasakan. Semakin baik hasil yang diperoleh, semakin puas masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman mengonsumsi suatu layanan. Respon ini dapat berupa perasaan senang karena keinginan mereka terpenuhi. Kepuasan juga dapat terlihat dari tingginya tingkat kunjungan berulang ke Puskesmas, yang mencerminkan kualitas pelayanan yang konsisten.

Berdasarkan hasil observasi awal di lapangan, kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Teon Nila Serua masih belum optimal. Beberapa gejala menunjukkan adanya masalah yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Misalnya, keterbatasan alat kesehatan yang tersedia serta ketersediaan obat-obatan yang sering habis, menyebabkan

pasien harus dirujuk ke rumah sakit di kota atau membeli obat di apotek luar. Kondisi ini tidak hanya membebani pasien secara finansial tetapi juga mengurangi aksesibilitas layanan kesehatan yang seharusnya menjadi hak dasar mereka. Selain itu, ditemukan pula permasalahan dalam perilaku tenaga kesehatan, seperti kedisiplinan yang rendah, keterlambatan hadir, dan kurangnya keramahan saat melayani pasien. Masalah ini semakin diperparah dengan jam operasional Puskesmas yang tidak selalu sesuai jadwal, sehingga menambah ketidakpuasan masyarakat.

Permasalahan tersebut menggambarkan bahwa kendala yang dihadapi tidak hanya terletak pada aspek fasilitas fisik, tetapi juga pada manajemen dan komitmen terhadap pelayanan kesehatan. Meskipun fasilitas fisik di Puskesmas mungkin memadai, kurangnya ketersediaan sumber daya yang memadai, seperti obat-obatan dan peralatan, menunjukkan adanya celah dalam sistem pengelolaan. Kelemahan dalam sumber daya manusia, termasuk rendahnya disiplin kerja dan kurangnya sikap ramah, mencerminkan perlunya peningkatan pelatihan dan pengawasan. Akibatnya, pasien sering merasa kecewa, dan citra Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan utama di kecamatan menjadi terdegradasi.

Sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan masyarakat di tingkat kecamatan, Puskesmas seharusnya mampu memberikan layanan yang berkualitas, cepat, dan tepat. Hal ini membutuhkan dukungan penuh dari pemerintah, baik dalam penyediaan fasilitas medis yang memadai maupun dalam pengembangan kompetensi tenaga kesehatan. Pengawasan yang lebih ketat dan pemberian insentif untuk meningkatkan motivasi kerja juga dapat menjadi solusi. Selain itu, penting untuk mengevaluasi manajemen operasional Puskesmas, termasuk memastikan jadwal kerja yang konsisten, ketersediaan alat kesehatan, dan stok obat-obatan yang memadai agar pelayanan dapat berjalan dengan baik sesuai kebutuhan masyarakat.

Ke depan, peningkatan kualitas pelayanan Puskesmas Kecamatan Teon Nila Serua memerlukan pendekatan yang komprehensif. Ini mencakup perencanaan ulang manajemen layanan, pelatihan tenaga kesehatan untuk meningkatkan profesionalisme, dan optimalisasi penggunaan teknologi untuk mendukung administrasi dan pengelolaan logistik. Selain itu, penting untuk melibatkan masyarakat melalui mekanisme umpan balik guna mengetahui langsung keluhan dan kebutuhan pasien. Dengan komitmen dan kerja sama semua pihak, Puskesmas dapat memenuhi perannya sebagai penyedia layanan kesehatan yang mampu menjamin kesehatan masyarakat secara holistik dan berkelanjutan. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan evaluasi mendalam terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Teon Nila Serua. Upaya perbaikan harus mencakup peningkatan ketersediaan obat dan alat kesehatan, pelatihan tenaga kesehatan untuk meningkatkan disiplin dan keramahan, serta penyesuaian jam operasional sesuai jadwal. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas. Hal ini juga dapat meningkatkan loyalitas pasien dan mendorong mereka untuk terus memanfaatkan fasilitas yang ada. Dengan demikian, Puskesmas dapat berperan lebih optimal dalam mendukung program kesehatan pemerintah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Teon Nila Serua, Kabupaten Maluku Tengah. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di wilayah tersebut dan menjadi acuan bagi perbaikan pelayanan Puskesmas secara umum.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menguji hubungan antara variabel yang telah dirumuskan dalam hipotesis. Pendekatan kuantitatif dipilih karena

data yang dianalisis merupakan data numerik yang diperoleh melalui kuesioner dan diolah menggunakan analisis statistik. Metode ini memungkinkan pengumpulan data di lapangan secara lebih terstruktur karena sumber informasi, dalam hal ini responden, telah ditentukan sebelumnya. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner disusun secara sistematis sehingga proses pengumpulan data menjadi lebih terarah dan konsisten tanpa adanya perubahan isi pertanyaan oleh pengumpul data.

Lokasi penelitian dilakukan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Teon Nila Serua (TNS) di Kabupaten Maluku Tengah. Pemilihan lokasi ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut, terutama dalam kaitannya dengan kepuasan pasien dan kinerja petugas kesehatan.

Populasi penelitian meliputi pasien yang pernah menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan TNS dan petugas kesehatan setempat. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode non-probability sampling, khususnya teknik purposive sampling, di mana subjek dipilih berdasarkan karakteristik tertentu yang dianggap mewakili populasi. Sampel penelitian terdiri atas tiga orang dari masing-masing 16 desa di Kecamatan TNS dan 20 petugas kesehatan Puskesmas, sehingga totalnya adalah 68 responden. Pemilihan sampel ini bertujuan untuk memperoleh representasi yang sesuai dari populasi yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Uji Validitas

Validitas alat ukur merujuk pada kemampuan instrumen tersebut untuk secara akurat mengukur indikator yang relevan dari objek penelitian. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian benar-benar dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Imam (2011:52), sebuah kuesioner dinyatakan valid jika setiap pertanyaan yang terkandung di dalamnya mampu menggambarkan atau mengungkapkan konsep yang ingin diukur. Dengan demikian, uji validitas menjadi langkah penting dalam memastikan keandalan data yang diperoleh dari instrumen penelitian.

Proses pengujian validitas biasanya dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung terhadap r tabel pada tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan (degree of freedom, df) yang dihitung berdasarkan rumus $df = n - 2$, di mana n adalah jumlah sampel. Pertanyaan atau indikator pada kuesioner dinyatakan valid jika nilai r hitung lebih besar daripada r tabel dan bernilai positif (Imam, 2011:53). Hasil pengujian validitas ini akan ditampilkan dalam tabel yang menunjukkan mana saja indikator yang memenuhi kriteria validitas sehingga dapat digunakan sebagai bagian dari instrumen penelitian yang kredibel.

Tabel 1. Uji Validitas

<u>Item</u>	<u>R Hitung</u>	<u>R Tabel</u>	<u>Keterangan</u>
<u>Kualitas Pelayanan (X)</u>			
1.	0,522	0,238	Valid
2.	0,754	0,238	Valid
3.	0,743	0,238	Valid
4.	0,758	0,238	Valid
5.	0,851	0,238	Valid
6.	0,879	0,238	Valid
7.	0,765	0,238	Valid
8.	0,616	0,238	Valid
9.	0,866	0,238	Valid
10.	0,838	0,238	Valid
11.	0,760	0,238	Valid
12.	0,648	0,238	Valid
13.	0,714	0,238	Valid
14.	0,891	0,238	Valid
15.	0,869	0,238	Valid
16.	0,785	0,238	Valid
17.	0,763	0,238	Valid

18.	0,762	0,238	Valid
19.	0,863	0,238	Valid
20.	0,856	0,238	Valid
21.	0,873	0,238	Valid
22.	0,683	0,238	Valid
23.	0,907	0,238	Valid
24.	0,774	0,238	Valid
25.	0,926	0,238	Valid
26.	0,838	0,238	Valid
27.	0,843	0,238	Valid
28.	0,863	0,238	Valid
Kepuasan Pasien (Y)			
1.	0,840	0,238	Valid
2.	0,874	0,238	Valid
3.	0,819	0,238	Valid
4.	0,736	0,238	Valid
5.	0,853	0,238	Valid
6.	0,684	0,238	Valid
7.	0,872	0,238	Valid
8.	0,735	0,238	Valid
9.	0,820	0,238	Valid
10.	0,721	0,238	Valid
11.	0,754	0,238	Valid
12.	0,769	0,238	Valid
13.	0,871	0,238	Valid

Berdasarkan data yang ditampilkan dalam tabel, dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner telah memenuhi kriteria validitas. Hal ini dibuktikan dengan nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel pada tingkat signifikansi yang telah ditentukan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap pertanyaan dalam kuesioner mampu secara akurat mengukur indikator yang menjadi fokus penelitian. Dengan demikian, kuesioner ini dapat digunakan sebagai instrumen penelitian yang valid untuk mengumpulkan data. Validitas setiap pernyataan memastikan bahwa data yang diperoleh dari responden relevan dan dapat diandalkan untuk menjawab tujuan penelitian secara ilmiah dan objektif.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur tingkat konsistensi atau keandalan suatu alat pengukur ketika digunakan kembali dalam penelitian serupa. Uji ini penting untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya dalam berbagai kondisi. Menurut Sugiyono, suatu konstruk atau variabel dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan lebih besar dari 0,60 (Cronbach's Alpha $>$ 0,60). Dengan kata lain, semakin tinggi nilai Cronbach's Alpha, semakin baik pula kemampuan instrumen untuk menghasilkan data yang konsisten.

Hasil pengujian reliabilitas setiap variabel biasanya dirangkum dalam sebuah tabel untuk memberikan gambaran tentang tingkat keandalan masing-masing indikator. Tabel ini memuat nilai Cronbach's Alpha dari setiap variabel yang diuji, sehingga mempermudah interpretasi dan penilaian terhadap kualitas instrumen penelitian. Jika semua variabel memenuhi syarat nilai Cronbach's Alpha yang ditetapkan, maka instrumen tersebut dapat dianggap handal dan layak untuk digunakan dalam penelitian lebih lanjut.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

<u>Reliability Statistics</u>	
<u>Cronbach's Alpha</u>	<u>N of Items</u>
0,971	41

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua item dari masing-masing variabel memiliki nilai koefisien Cronbach's Alpha yang sangat tinggi, yaitu sebesar 0,971. Angka ini jauh melampaui batas minimal 0,60 yang disyaratkan, sehingga dapat disimpulkan

bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Dengan nilai Alpha sebesar itu, instrumen yang digunakan menunjukkan kemampuan yang sangat andal dalam mengukur variabel yang dimaksud secara konsisten, bahkan jika digunakan dalam berbagai kondisi penelitian.

Hal ini berarti konsep-konsep pengukuran dari setiap variabel dalam kuesioner telah memenuhi kriteria reliabilitas yang dibutuhkan. Keandalan ini memberikan jaminan bahwa data yang dikumpulkan dari kuesioner dapat dipercaya untuk menggambarkan realitas secara akurat. Oleh karena itu, semua item yang terdapat pada masing-masing konsep variabel layak untuk digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian lebih lanjut. Peneliti dapat menggunakan kuesioner ini tanpa harus khawatir terhadap potensi inkonsistensi hasil, sehingga memungkinkan analisis data yang lebih valid. Hasil uji ini juga memberikan dasar yang kuat untuk melanjutkan tahap penelitian berikutnya, seperti pengujian validitas dan analisis data untuk mengungkap hubungan antar variabel yang sedang diteliti.

3. Uji Normalitas

Ghozali (2018:161) menjelaskan bahwa uji normalitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah residual dalam model regresi memiliki distribusi normal. Normalitas ini penting karena asumsi distribusi normal pada residual menjadi dasar bagi validitas berbagai uji statistik dalam model regresi. Salah satu metode yang sering digunakan adalah uji Kolmogorov-Smirnov, di mana data dikatakan terdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, dan tidak normal jika nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dalam konteks ini, uji normalitas menjadi langkah awal yang krusial untuk memastikan bahwa hasil analisis regresi dapat diinterpretasikan dengan benar.

Selain menggunakan uji statistik, pengujian normalitas juga sering dilakukan melalui analisis grafik, seperti grafik normal probability plot (P-Plot). Data dikatakan terdistribusi normal jika titik-titik data pada grafik tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arahnya secara konsisten. Dengan kata lain, pola penyebaran data yang mendekati garis diagonal menunjukkan bahwa distribusi residual sesuai dengan asumsi normalitas. Sebaliknya, penyimpangan signifikan dari garis diagonal dapat mengindikasikan distribusi yang tidak normal. Dalam penelitian ini, pengujian normalitas dilakukan untuk memastikan keabsahan model regresi yang digunakan, dan hasilnya dirangkum dalam tabel berikut untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang distribusi data.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficientsa

Collinearity Statistics		
Model	Tolerance	VIF
1		
(Constant)		
Kualitas Pelayanan (X)	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Hasil uji multikolinieritas yang ditampilkan pada tabel menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas dalam model regresi yang digunakan. Hal ini terlihat dari nilai Variance Inflation Factor (VIF) yang berada di bawah 10 dan nilai tolerance yang melebihi 0,10. Kedua indikator tersebut menunjukkan bahwa hubungan antar variabel independen dalam model tidak terlalu kuat, sehingga tidak ada masalah serius terkait redundansi informasi. Dengan demikian, model regresi dianggap memenuhi asumsi multikolinieritas, yang menjadi syarat penting untuk menghasilkan estimasi parameter yang akurat. Oleh karena itu, persamaan regresi yang digunakan layak untuk dianalisis lebih lanjut.

4. Uji Heterokedasitas

Ghozali (2018:137) menjelaskan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengidentifikasi ada atau tidaknya ketidaksamaan varians residual di antara pengamatan dalam sebuah model regresi. Ketidaksamaan ini, atau heteroskedastisitas, dapat mengganggu validitas hasil analisis regresi. Jika varians residual tetap sama di seluruh pengamatan, kondisi tersebut disebut homoskedastisitas, yang merupakan syarat ideal untuk model regresi. Sebaliknya, jika varians residual berubah-ubah, maka model dikatakan mengalami heteroskedastisitas. Model regresi yang baik harus bebas dari heteroskedastisitas, karena kondisi ini memastikan bahwa hubungan antar variabel bebas dari bias akibat perubahan varians residual.

Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas, digunakan uji Glejser, yang dilakukan dengan meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen. Jika hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model bebas dari heteroskedastisitas. Sebaliknya, nilai signifikansi kurang dari 0,05 mengindikasikan adanya heteroskedastisitas. Uji ini penting untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi klasik, sehingga estimasi parameter dapat dipercaya dan analisis statistik memberikan kesimpulan yang valid serta akurat (Ghozali, 2018:142).

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedasitas

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1 (Constant)	12.902	3.034		4.252	.000
Kualitas Pelayanan (X)	-.068	.024	-.322	-2.763	.070

a. Dependent Variable: ABS_RES

Berdasarkan output SPSS yang ditunjukkan pada tabel diatas yang menunjukkan bahwa variabel X yaitu Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikan 0,070. Sehingga menunjukkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terkena gejala heteroskedastisitas.

5. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel independen dalam sebuah model regresi mampu menjelaskan variabel dependen. Tingkat keterkaitan ini dinyatakan melalui nilai Adjusted R Square, yang memberikan gambaran lebih akurat dibandingkan nilai R Square biasa, terutama jika model melibatkan banyak variabel independen. Adjusted R Square mengoreksi pengaruh jumlah variabel bebas terhadap nilai determinasi, sehingga hasilnya lebih representatif untuk menilai kekuatan model. Nilai ini mencerminkan proporsi variasi dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas, dengan nilai yang semakin mendekati 1 menunjukkan model yang semakin baik dalam menjelaskan hubungan tersebut.

Pada penelitian ini, hasil uji koefisien determinasi yang disajikan dalam Tabel 4.9 memberikan informasi tentang efektivitas model dalam menggambarkan hubungan antara variabel. Jika nilai Adjusted R Square menunjukkan angka yang tinggi, maka dapat disimpulkan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang baik terhadap variabel dependen. Sebaliknya, nilai yang rendah mengindikasikan bahwa sebagian besar variasi variabel dependen tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Analisis ini menjadi dasar untuk menilai kekuatan model regresi sebelum melanjutkan ke tahapan analisis lebih lanjut.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.430 ^a	.185	.173	5.325

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

Tabel menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square dalam penelitian ini sebesar 0,173 atau sebesar 1,73%. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel independennya yaitu kualitas pelayanan yaitu sebesar 1,7%. Sedangkan sisanya 98,27% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

6. Hasil Uji T

Uji T dalam penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individu. Pengujian ini bertujuan untuk menentukan apakah hubungan antara variabel independen dan dependen cukup signifikan secara statistik. Dalam uji ini, hipotesis alternatif (Ha) diterima jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, yang berarti variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, hipotesis alternatif ditolak, menunjukkan bahwa variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

Hasil uji T memberikan informasi penting bagi peneliti dalam mengevaluasi efektivitas setiap variabel independen dalam model penelitian. Dengan demikian, peneliti dapat mengidentifikasi variabel mana yang memiliki kontribusi nyata terhadap variabel dependen dan mana yang tidak. Selain itu, pengujian ini juga membantu dalam proses penyempurnaan model penelitian, misalnya dengan mempertimbangkan penghapusan atau penambahan variabel independen untuk meningkatkan akurasi model. Hasil pengujian uji T disajikan dalam tabel, yang memuat nilai signifikansi masing-masing variabel untuk mendukung interpretasi yang lebih jelas.

Tabel 6. Hasil Uji T

Model	Coefficients ^a		Beta	t	Sig.	
	Unstandardized Coefficients					Standardized Coefficients
	B	Std. Error				
1 (Constant)	32.519	6.487		5.013	.000	
Kualitas Pelayanan (X)	.202	.052	.430	3.875	.000	

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X) menunjukkan nilai 0,000 yang berarti $<0,0$. Maka, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

B. Pembahasan

Penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Semakin baik mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi pasien, yang pada akhirnya memengaruhi loyalitas dan kepercayaan mereka terhadap fasilitas kesehatan tersebut.

Keandalan merupakan salah satu dimensi utama dalam kualitas pelayanan. Ketepatan waktu, akurasi diagnosis, serta ketersediaan obat dan perawatan menjadi indikator penting yang memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan Puskesmas. Ketika keandalan ini terpenuhi, pasien merasa lebih percaya dan nyaman

menggunakan layanan kesehatan, yang berdampak langsung pada kepuasan mereka. Selain itu, responsivitas tenaga medis, yakni kemampuan mereka untuk merespons kebutuhan pasien secara cepat dan tepat, menjadi kunci kepuasan pasien, terutama dalam situasi mendesak. Pasien cenderung memberikan penilaian positif terhadap tenaga medis yang responsif dan sigap dalam memberikan solusi atas permasalahan kesehatan mereka.

Empati, yang diwujudkan melalui sikap ramah, perhatian terhadap kebutuhan psikologis pasien, serta kemampuan menciptakan kenyamanan emosional, memainkan peran penting dalam membangun hubungan positif antara pasien dan tenaga medis. Pasien yang merasa diperhatikan secara personal cenderung lebih puas dan loyal terhadap Puskesmas. Dimensi jaminan, seperti kompetensi, keahlian, dan profesionalisme tenaga medis, turut meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan yang mereka terima. Sementara itu, bukti fisik seperti kebersihan fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, dan kelengkapan peralatan medis juga menjadi elemen penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien berdampak langsung pada loyalitas mereka. Pasien yang puas cenderung kembali menggunakan layanan yang sama dan merekomendasikannya kepada keluarga atau teman, menciptakan hubungan yang lebih erat antara Puskesmas dan komunitas setempat. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang rendah, seperti keterlambatan, kurangnya responsivitas, atau fasilitas yang tidak memadai, dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Hal ini tidak hanya mengurangi jumlah kunjungan, tetapi juga menyebarkan persepsi negatif yang dapat merugikan reputasi Puskesmas.

Untuk mengatasi kelemahan dalam pelayanan, Puskesmas perlu melakukan perbaikan berkelanjutan. Hal ini meliputi optimalisasi sistem layanan, peningkatan kompetensi tenaga medis melalui pelatihan, serta komunikasi yang lebih baik dengan pasien. Lingkungan yang bersih, fasilitas yang memadai, dan empati dalam pelayanan menjadi prioritas dalam membangun kepercayaan pasien terhadap Puskesmas. Komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien juga merupakan komponen penting dalam pelayanan kesehatan. Dengan mendengarkan kebutuhan dan keluhan pasien, Puskesmas dapat meningkatkan kepercayaan dan memperkuat hubungan dengan masyarakat.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya kualitas pelayanan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Dengan berfokus pada dimensi-dimensi utama kualitas pelayanan dan mengimplementasikan strategi peningkatan yang berkelanjutan, Puskesmas dapat memperkuat perannya dalam menyediakan layanan kesehatan berkualitas tinggi yang mendukung kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Teon Nila Serua, Kabupaten Maluku Tengah. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas akan berbanding lurus dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan yang diterima pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan yang mereka rasakan, yang pada gilirannya meningkatkan persepsi positif terhadap pelayanan yang disediakan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik, terbukti memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pasien. Semua elemen

ini berkontribusi untuk menciptakan persepsi bahwa pelayanan yang diterima memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa upaya untuk meningkatkan aspek-aspek kualitas pelayanan tersebut akan sangat berpengaruh pada peningkatan kepuasan pasien secara keseluruhan, sehingga menciptakan hubungan yang lebih baik antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Peneliti merekomendasikan agar Puskesmas memberikan pelatihan yang lebih intensif dan berkelanjutan kepada tenaga medis dan non-medis, khususnya dalam hal keterampilan komunikasi dan teknis. Pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan tenaga medis dalam menyampaikan informasi dengan jelas dan empatik kepada pasien, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan medis yang lebih baik dan akurat. Selain itu, peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal akan menciptakan lingkungan yang lebih nyaman dan aman bagi pasien, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain itu, Puskesmas perlu mengimplementasikan sistem yang memungkinkan pasien untuk memberikan umpan balik mengenai kualitas pelayanan. Umpan balik ini dapat berupa survei kepuasan pasien atau forum diskusi yang melibatkan pasien secara langsung. Melalui sistem ini, Puskesmas dapat mengidentifikasi kekurangan dan merespons kebutuhan pasien dengan lebih efektif. Dengan mendengarkan masukan dari pasien, Puskesmas dapat terus memperbaiki layanan kesehatan yang diberikan, sehingga dapat menciptakan hubungan yang lebih baik dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2007). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa (Edisi Revisi)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Azwar, A. (1996). *Pengantar administrasi kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Bungin, B. (2005). *Metodologi penelitian kuantitatif: Komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dahlan, M. S. (2010). *Besar sampel dan cara pengambilan sampel dalam penelitian kedokteran dan kesehatan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, M. I. (2003). *Pokok-pokok materi statistik 2 (Statistik inferensif)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Iskandar. (2013). *Metodologi penelitian pendidikan dan sosial*. Jakarta: Referensi Gaung Persada Press Group.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, M. (2005). *Metode penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nursalam. (2004). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional (Edisi ke-4)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, 67(3).
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan: Untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2010). *Strategi bisnis modern (Edisi pertama, Cetakan pertama)*. Yogyakarta: Andi Offset.