

ABSTRAK

DINIYAWATI, NPM: 2022345, JUDUL “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPT PUSKESMAS BABIRIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA” di bawah bimbingan **Bapak H. Yusran Fahmi, S.IP., M.AP.** sebagai Pembimbing I dan **Bapak Herry Febriadi, S.H., M.H.** sebagai Pembimbing II.

Kualitas pelayanan merupakan hal penting dalam pelayanan publik. Pada UPT Puskesmas Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara, masih ditemukan sejumlah permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, di antaranya kurangnya ketanggapan petugas dalam memberikan informasi kepada pasien, belum efektifnya pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis, serta ketidakjelasan alur pelayanan dari pendaftaran hingga pengambilan obat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Variabel kualitas pelayanan (X) diukur menggunakan teori Tjiptono (2000) dalam Halim, dkk (2021:82-83) dengan indikator *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, sedangkan variabel kepuasan pasien (Y) diukur menggunakan teori Tryhaji (2014:43) dalam Vanchapo & Magfiroh (2022:28). Teknik pengumpulan data yaitu kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien UPT Puskesmas Babirik selama 3 bulan terakhir berjumlah 2.852 orang dengan jumlah sampel sebanyak 97 orang responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan variabel (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien variabel (Y) di UPT Puskesmas Babirik sebesar 72,8% dan sisanya 27,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam variabel penelitian, antara lain: (1) aksesibilitas layanan kesehatan; (2) biaya pelayanan; (3) citra dan reputasi puskesmas; (4) tingkat pengetahuan kesehatan pasien (*health literacy*); (5) kebijakan dan manajemen puskesmas; serta (6) faktor sosial-demografis pasien. Hasil korelasi sebesar 0,853 yang menyatakan bahwa antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan pasien (Y) mempunyai hubungan yang sangat kuat. Hasil koefisien regresi linier sederhana $Y = 8,229 + 0,164X$. Hasil uji T diketahui nilai t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 15,941, hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel ($15,941 > 1,985$) artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien. Hasil uji F diketahui nilai f hitung $254,129 > f$ tabel 3,941 dengan tingkat signifikansi 0,000 atau $< 0,05$ artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara, diharapkan kepada seluruh pegawai puskesmas untuk meningkatkan ketanggapan dalam merespon keluhan pasien, memperjelas alur pelayanan, serta melengkapi sarana dan prasarana layanan seperti sistem speaker pemanggil pasien dan penambahan kursi tunggu, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Untuk penelitian selanjutnya dikarenakan hasil uji koefisien determinasi sebesar 0,728 atau 72,8%, maka penelitian lebih lanjut agar dapat memasukkan variabel-variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

ABSTRACT

DINIYAWATI, NPM: 2022345, TITLE "THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION AT UPT PUSKESMAS BABIRIK KABUPATEN, HULU SUNGAI UTARA" under the guidance of **Mr. H. Yusran Fahmi, S.IP., M.AP.** as Supervisor I and **Mr. Herry Febriadi, S.H., M.H.** as Supervisor II.

Service quality is important in public services. At the UPT Babirik Health Center of North Hulu Sungai Regency, a number of problems related to service quality are still found, including the lack of responsiveness of officers in providing information to patients, the ineffectiveness of services provided by medical personnel, and the unclear flow of services from registration to drug collection. The purpose of this study is to determine the effect of service quality on patient satisfaction at the Babirik Health Center UPT, North Hulu Sungai Regency.

This study uses a quantitative approach. The service quality variable (X) was measured using the theory of Tjiptono (2000) in Halim, et al. (2021:82-83) with the indicators of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, while the patient satisfaction variable (Y) was measured using the theory of Tryhaji (2014:43) in Vanchapo & Magfiroh (2022:28). Data collection techniques are questionnaires, observations, and documentation. The population in this study is 2,852 patients at the Babirik Health Center for the last 3 months with a sample of 97 respondents.

The results showed that the quality of service variable (X) had a significant effect on patient satisfaction of variable (Y) at the Babirik Health Center UPT by 72.8% and the remaining 27.2% was influenced by other factors that were not included in the study variables, including: (1) accessibility of health services; (2) service fees; (3) the image and reputation of the health center; (4) the level of patient health *literacy*; (5) the policy and management of the health center; and (6) the patient's socio-demographic factors. The correlation result was 0.853 which stated that the service quality variable (X) and the patient satisfaction variable (Y) had a very strong relationship. The result of the simple linear regression coefficient $Y = 8.229 + 0.164X$. The results of the T test are known to have a t-value of the service quality variable of 15.941, this shows that t is greater than the t-table ($15.941 > 1.985$) meaning that the service quality variable has a real effect on patient satisfaction. The results of the F test are known to have a value of f calculated as $254.129 > f \text{ table } 3.941$ with a significance level of 0.000 or < 0.05 , meaning that the quality of service has a significant effect on patient satisfaction at the UPT Puskesmas Babirik of North Hulu Sungai Regency.

To improve the quality of service at the UPT Babirik Health Center, North Hulu Sungai Regency, it is expected that all health center employees will increase their responsiveness in responding to patient complaints, clarify the flow of services, and complete service facilities and infrastructure such as a speaker system for calling patients and adding waiting chairs, so as to increase patient satisfaction. For the next study, due to the results of the determination coefficient test of 0.728 or 72.8%, further research is needed to include other variables that were not studied in this study.