

ABSTRAK

AMIRA, NPM : 202241. Judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA POLI UMUM DI PUSKESMAS LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN”**. Dibimbing oleh Bapak Dr. Jumaidi, S.Sos., M.AP sebagai pembimbing I dan Ibu Anita Rahmayanti, S.Sos, M.A sebagai pembimbing II

Puskesmas Lampihong adalah salah satu pelayanan kesehatan masyarakat yang berada di Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan, fenomenanya adalah Kurangnya petugas dalam menangani pelayanan di Puskesmas Lampihong Kecamatan Lampihong, petugas kurang pada setiap layanan, Masih ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan di Puskesmas adalah kurang optimalnya penyampaian informasi kepada masyarakat dan Fasilitas pendukung pelayanan di Puskesmas masih belum optimal, yang ditunjukkan dengan keterbatasan sarana dan prasarana. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli Umum Di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan.

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 87 orang, penelitian ini menggunakan Teknik Sampel *Random Sampling* adalah pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi. Kemudian peneliti melakukan Uji Validitas dan Reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji t digunakan mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, Koefisien Determinasi, Uji Normalitas digunakan berasal dari populasi yang terdistribusi normal, Uji Heteroskedastisitas dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual dan Uji Linieritas bagian dari uji asumsi klasik.

Hasil dari penelitian terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli Umum Di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan berpengaruh signifikan. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan uji t variabel kualitas pelayanan nilai t hitung 8.534 lebih besar dari t tabel 1.988. Maka hipotesis diterima, artinya ada pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi dihasilkan nilai R^2 (R Square) adalah sebesar 0,461 hal ini berarti kualitas pelayanan public dipengaruhi oleh Kepuasan Masyarakat hanya sebesar 46,1% dan sisanya 53,9% ditentukan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam variabel penelitian ini.

Disarankan kepada Kepala Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan untuk lebih meningkatkan pengawasan untuk pegawai dengan cara pengawasan yang efektif dari pimpinan maka semangat kerja akan timbul. Pegawai Poli Umum Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan untuk meningkatkan kualitas kerja pada setiap tugas yang diberikan oleh instansi dan Diharapkan pada masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan agar dapat menyampaikan keluhan dan sarannya baik itu puas maupun tidak puas setiap menggunakan pelayanan yang diberikan.

ABSTRACT

AMIRA, NPM: 202241. Title: "THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PUBLIC SATISFACTION AT THE GENERAL POLYCLINIC AT THE LAMPIHONG PUBLIC HEALTH CENTER, BALANGAN REGENCY." Supervised by Dr. Jumaidi, S.Sos., M.AP as Supervisor I and Ms. Anita Rahmayanti, S.Sos., M.A. as Supervisor II.

Lampihong Community Health Center (Puskesmas) is a public health service located in Lampihong District, Balangan Regency. The phenomenon is a shortage of staff in handling services at the Lampihong Community Health Center in Lampihong District. Staff are lacking in every service. Inadequate information delivery to the public is still found in the implementation of services at the Community Health Center, and supporting facilities at the Community Health Center are still suboptimal, as indicated by limited facilities and infrastructure. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on public satisfaction at the General Clinic at Lampihong Community Health Center, Balangan Regency.

This research method used a quantitative approach. The sample in this study was 87 people. This study used a random sampling technique, a sampling technique that provides equal opportunity to each member of the population. Then, the researcher conducted validity and reliability tests. The data analysis techniques used were Simple Linear Regression Analysis. The t-test was used to determine the effect of each independent variable on the dependent variable. The coefficient of determination, the normality test, were used for a normally distributed population. The heteroscedasticity test, which indicates unequal variances in the residuals, and the linearity test, part of the classical assumption test, were used.

The results of the study showed a significant effect of service quality on public satisfaction at the General Polyclinic at the Lampihong Community Health Center in Balangan Regency. This can be seen from the t-test calculation for the service quality variable, with the calculated t-value of 8.534 being greater than the t-table value of 1.988. Therefore, the hypothesis is accepted, indicating that the service quality variable influences public satisfaction. Based on the calculation of the coefficient of determination, the R² (R Square) value was 0.461. This means that public satisfaction is only 46.1% influenced by public service quality, with the remaining 53.9% determined by other factors not included in this study.

It is recommended to the Head of the Lampihong Health Center, Balangan Regency to further improve supervision for employees by means of effective supervision from the leadership so that work enthusiasm will arise. Employees of the General Polyclinic of the Lampihong Health Center, Balangan Regency to improve the quality of work in every task given by the agency and it is hoped that the community who visit the Lampihong Health Center, Balangan Regency can convey their complaints and suggestions whether they are satisfied or dissatisfied every time they use the services provided.