
PENGARUH PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MASALLE

Junengsi¹, Amiruddin Tawe², Agung Widhi Kurniawan³,
Abdi Akbar⁴, Uhd Darmawan Natsir⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Makassar

Email: _____@email.com

Abstract

This study aims to determine the effect of employee service on patient satisfaction at the Masalle Health Center. The independent variable in this study is employee service, while the dependent variable is patient satisfaction. The number of patients who were sampled in this study were 40 people. The data collection techniques used were observation, questionnaires and documentation. The analysis used is descriptive analysis of percentages, simple linear regression analysis and t test. The results showed that: (1) Employee services at the Masalle Health Center, Masalle District, Masalee Regency were in the very satisfactory (very good) category. (2) Patient satisfaction at the Masalle Health Center, Masalle District, Enrekang Regency was also in the very satisfying category. (3) Employee service has a positive and significant effect on patient loyalty at the Masalle Health Center with the equation: $Y = 20.050 + 0.305X$. The results of this study indicate that H_0 is rejected and H_1 is accepted, which means that employee service has a positive and significant effect on patient satisfaction at the Masalle Health Center, Masalle District, Enrekang Regency.

Keywords: Employee Service and Patient Satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan pegawai terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Masalle. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan pegawai, sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Jumlah pasien yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 40 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner/angket dan dokumentasi. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif persentase, analisis regresi linear sederhana dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pelayanan pegawai di Puskesmas Masalle Kecamatan Masalle Kabupaten Masalee berada pada kategori sangat memuaskan (sangat baik). (2) Kepuasan pasien di Puskesmas Masalle Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang juga pada kategori sangat memuaskan. (3) Pelayanan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Masalle dengan persamaan yaitu: $Y = 20,050 + 0,305X$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 di terima yang berarti pelayanan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Masalle Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang.

Kata Kunci: Pelayanan Pegawai dan Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan suatu hal yang penting untuk dijaga bagi setiap orang. Sebab jiwa yang sehat akan membawa pada pengaruh yang positif pada diri kita. Tenaga medis merupakan pahlawan yang selalu membantu dan membimbing kita untuk terus menjaga kesehatan tubuh. Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan

oleh instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan di lingkungan BUMN dan BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Meningkatnya status sosial masyarakat pada saat ini mempengaruhi tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan penyedia jasa kesehatan semakin meningkat pula. Hal ini menuntun para penyedia jasa pelayanan kesehatan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk lebih baik lagi. karena pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kesehatan secara langsung dirasakan oleh pasien sehingga bila terdapat sedikit kelalaian dalam menangani pasiennya dapat berdampak buruk pada pasien dan bagi penyedia jasa kesehatan itu sendiri.

Dalam UU RI No. 36/2014 tentang kesehatan, menyatakan bahwa “kesehatan merupakan hak asasi manusia, artinya, setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau juga merupakan hak seluruh masyarakat Indonesia”. Berdasarkan undang-undang tersebut maka pemerintah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh wilayah Indonesia demi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Dewasa ini sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat seperti yang terjadi pada industry jasa perhotelan, asuransi, perbankan, penerbangan, pariwisata dan telekomunikasi. Demikian pula dengan industry jasa kesehatan, apakah itu rumah sakit ataupun puskesmas, agar usaha tersebut bisa hidup dan berkembang diperlukan pengetahuan tentang pelayanan yang baik dan kepercayaan dari pasien. Penyelenggaraan pelayanan dirumah sakit bukan suatu hal yang mudah, karena pelayanan yang diberikan menyangkut kualitas hidup para pasiennya, sehingga bila terjadi kesalahan dalam pelayanan dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa penyakit pasien bertambah parah, kecatatan bahkan kematian.

Setiap permasalahan yang timbul dalam penyelenggaraan pelayanan Kesehatan dirumah sakit berkaitan dengan akses, biaya, dan mutu pelayanan (Herlambang, 2016). Masalah akses di rumah sakit yang selalu dikeluhkan masyarakat yaitu, jarak antara tempat tinggal masyarakat dengan rumah sakit di daerah mereka. Selain itu, tidak semua rumah sakit memiliki mobil ambulance yang stanby 24 jam, sehingga Ketika ada masyarakat yang membutuhkan mobil ambulance harus menunggu terlebih dahulu.

Masalah yang berkaitan dengan biaya pelayanan yaitu, masyarakat sering mengeluhkan biaya pelayanan rumah sakit yang terlalu mahal. Untuk masalah mutu pelayanan, berkaitan dengan sikap pegawai rumah sakit dalam memberikan pelayanan ke masyarakat yang cenderung kurang ramah, dan kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana seperti seringnya masyarakat tidak kebagian ruang rawat inap.

Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Pegawai rumah sakit yaitu dokter, perawat dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas dirumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada

pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kinerja pegawai rumah sakit ditunjukkan melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Kepuasan pasien memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan yang kuat dengan rumah sakit. Baik tidaknya kualitas pelayanan Kesehatan tergantung pada kemampuan penyediaan pelayanan Kesehatan untuk memenuhi harapan pasien secara konsisten. Kenyataan menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga memengaruhi sikap dan keyakinan orang lain untuk tidak berkunjung ke sarana tersebut.

Pelayanan Kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Kondisi yang menunjukkan masalah keefektifan yang ada di rumah sakit yakni adanya keluhan yang sering terjadi dari pihak pemakai layanan Kesehatan yang biasanya menjadi sasaran ialah sikap dan Tindakan dokter dan perawat, sikap petugas administrasi, selain itu, juga tentang sarana yang kurang memadai, kelambatan pelayanan, persediaan obat, tarif pelayanan Kesehatan, peralatan medis dan lain-lain.

Pada penelitian ini memfokuskan pada kualitas kinerja pegawai di Puskesmas Masalle. Rumah sakit ini merupakan salah satu pusat kesehatan terbesar yang ada di Kecamatan Masalle. Salah satu tujuan dari pusat kesehatan ini ialah memberikan pelayanan yang baik kepada para pasiennya namun kinerja pegawai selalu harus ditingkatkan demi kepuasan pasien.

Dalam pelayanan Kesehatan Puskesmas Masalle mengalami masalah dengan adanya keluhan-keluhan dari pasien. Seperti yang diamati pada observasi awal di Puskesmas Masalle pada Rabu, 06 April 2022 masih banyak pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima seperti pegawai rumah sakit yang lambat, kurang tanggap dalam memberikan pelayanan, dokter yang susah ditemui, alat-alat kesehatan yang kurang memadai dan tidak berfungsi serta responden juga mengeluhkan keadaan lingkungan rumah sakit.

Kualitas pelayanan pegawai puskesmas berdasarkan hasil observasi diketahui masih ada pegawai yang datang terlambat dan ada yang meninggalkan puskesmas sebelum waktunya pulang. Didukung hasil wawancara dengan lima pasien, 3 pasien menyatakan belum puas dan 2 pasien menyatakan puas dengan pelayanan pegawai. Pasien yang menjawab belum puas karena sikap pegawai bagian pengambilan obat bersikap kurang ramah, proses lama saat pendaftaran, dan kondisi kamar mandi kurang bersih. Sedangkan pasien yang puas dengan pelayanan pegawai karena sikap dokter yang ramah dan obat yang diberikan dokter cepat menyembuhkan sakit pasien. Mengingat pasien yang menyatakan belum puas lebih banyak dibandingkan dengan pasien yang sudah puas dengan pelayanan pegawai, oleh sebab itu puskesmas perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan pasien dapat tercapai.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diketahui bahwa masyarakat belum mendapatkan pelayanan Kesehatan yang bermutu secara keseluruhan, baik pasien rawat inap dan rawat jalan. Ini bertolak belakang dengan tujuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi semua pasien yang menyatakan bahwa rumah sakit dituntut memberikan pelayanan menyeluruh dan tidak membedakan-bedakan pasien.

Berdasarkan data dari rekam mediks Puskesmas Masalle pada laporan tahunan, data awal, yang diperoleh yaitu pasien rawat inap dan rawat jalan Puskesmas Masalle yang pernah dirawat tahun 2019-2021. Penurunan dari tahun ke tahun, ini bisa terjadi karena tidak kesesuaian antara harapan pasien dengan kenyataan pelayanan yang diterima pasien. Ini juga bisa terjadi karena kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan terus meningkat setiap tahunnya. Oleh karena itu, pihak rumah sakit perlu untuk memperhatikan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Pihak Puskesmas Masalle terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat mempertahankan citra Puskesmas Masalle agar terus dengan sebisa mungkin menjaga performanya dalam memberikan pelayanan, sehingga pasien merasa tertarik untuk menggunakan jasa Puskesmas tersebut lagi. Bagi puskesmas, sangat penting untuk mempertahankan kepuasan pasien, agar performa Puskesmas tetap terjaga.

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Menurut Hayat (2017:22) bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Adapun menurut Swasta (Khusaini, 2016:8) mengemukakan bahwa “pelayanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan dan bersifat media penghubung antara satu pihak dengan pihak yang lain dengan maksud dan tujuan tertentu”. Definisi diatas mengandung makna, bahwa pelayanan adalah aktivitas yang sifatnya sebagai penghubung antara yang diberikan layanan dengan tujuan yang hendak dicapai.

Menurut Moenir (2006:7) mengemukakan bahwa “pelayanan adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan factor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya”. Moenir juga mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Konsep mutu pelayanan rumah sakit (Herlambang, 2016:71) adalah “cara seerhana untuk meraih tujuan yang diinginkan, dengan cara yang paling efisien dan efektif, dengan penekanan untuk memuaskan pembeli atau konsumen”. Mutu tidak selalu berarti cara yang paling mahal untuk melaksanakan segala sesuatu.

Adapun menurut Zimmerman (Satrianegara, 2014) bahwa, “mutu pelayanan kesehatan adalah memenuhi dan melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses”. Pelanggan meliputi pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan atau lainnya.

Menurut Nasution (2015:411) mengemukakan “kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”.

Menurut Pohan dalam Sri Handayani (2016:43) kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Sedangkan Ilyas (2010:47) mendefinisikan kepuasan pasien sebagai suatu sikap konsumen yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakannya.

Terpenuhinya kebutuhan, harapan pasien dan penilaian pasien terhadap kinerja dan manfaat produk atau pelayanan yang diberikan akan menghasilkan kepuasan (Koentjoro, 2007). Kualitas pelayanan pegawai merupakan dasar yang penting dalam mengukur tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada pelayanan pegawai puskesmas masalle.

Penelitian Mutmainna.A (2018) yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai Kabupaten Sinjai” hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS dalam pelayanan terhadap perawatan di RSUD Sinjai Kabupaten Sinjai. Selain itu penelitian Muhammad Anwar Hafid (2014) yang berjudul “Hubungan kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna kartu yankestis dalam pelayanan perawatan di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa” hasil penelitian bahwa kinerja perawat mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien pengguna kartu yankestis dalam pelayanan perawatan di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan perumusan dari hipotesis maka variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Variabel Bebas (Independent variable) Adapun independent variable pada penelitian ini adalah pelayanan pegawai yang diberi simbol (X) Variabel Terikat (Dependent Variable) Adapun dependent variable pada penelitian ini adalah kepuasan pasien yang diberi simbol (Y)

Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian, yang membantu peneliti dalam pengumpulan dan analisis data. Desain penelitian berisi tentang langkah-langkah mulai dari tahap persiapan sampai pada tahap penulisan dan pelaporan hasil penelitian yang diperoleh berupa perencanaan yang memuat bagaimana memilih masalah, selanjutnya melakukan studi pendahuluan dengan meninjau lokasi penelitian atau biasa disebut dengan pra penelitian, selanjutnya menentukan rumusan masalah yang telah ditentukan, kemudian mengumpulkan data dan menganalisa sehingga diharapkan akan dapat diambil suatu kesimpulan dalam kaitannya dengan masalah yang diteliti

Populasi yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Masalle sebanyak 30 orang pasien. Jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 30 orang pasien dengan kriteria pasien setiap pengguna produk atau jasa di Puskesmas. Adapun teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *quota sampling*

teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”. Ada beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu. Dokumen, Kuesioner

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian tentang hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Massale untuk mengetahui pengaruh pelayanan pegawai puskesmas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Masalle. Penelitian ini dilakukan secara eksperimen untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pegawai puskesmas di Puskemas Masalle.

variabel Pelayanan Pegawai (X) dan Kepuasan Pasien (Y) menunjukkan nilai R_{Hitung} lebih besar dari nilai R_{Tabel} sehingga dinyatakan valid.

Uji reabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel jika jawaban terhadap pernyataan selalu konsisten. Cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner adalah dengan menggunakan rumus alpha cronbach menggunakan SPSS Versi 25.

nilai *Chronbach's Alpha* sebesar 0,864 dengan jumlah item pernyataan yang valid sebesar 15 item, dengan ketentuan rumus koefisien *Chronbach's Alpha* sebesar 0,6. Dapat diketahui nilai *Chronbach's Alpha* variabel X lebih besar dari standar ketentuan rumus koefisien Chronbach's Alpha jadi, dapat dikatakan variabel X dinyatakan Reliable, yang berarti item-item pernyataan yang terdapat dalam kuesioner dapat digunakan.

nilai *Chronbach's Alpha* sebesar 0,849 dengan jumlah item pernyataan yang valid sebesar 9 item, dengan ketentuan rumus koefisien *Chronbach's Alpha* sebesar 0,6. Dapat diketahui nilai *Chronbach's Alpha* variabel Y lebih besar dari standar ketentuan rumus koefisien Chronbach's Alpha Jadi, dapat dikatakan variabel Y dinyatakan Reliable, yang berarti item-item pernyataan yang terdapat dalam kuesioner dapat digunakan.

hasil uji normalitas data sebesar Sig. 0,200 yang artinya data menunjukkan berdistribusi normal karena nilai sig nya telah di atas 0,05; Indikator komunikasi menunjukkan hasil kategori jawaban sangat puas sebanyak 60% dengan 18 orang responden dari 40 responden. Hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan pegawai di Puskesmas Masalle di terapkan sangat baik; Indikator kualitas pelayanan menunjukkan hasil kategori jawaban puas sebanyak 60% dengan 22 orang responden dari 40 orang responden. Hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan pegawai di Puskesmas Masalle di terapkan baik; Indikator kecepatan pegawai menunjukkan hasil kategori jawaban sangat puas sebanyak 60% dengan 22 orang responden dari 40 orang responden. Hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan pegawai di Puskesmas Masalle di terapkan sangat baik; Indikator kualitas pelayanan menunjukkan hasil kategori jawaban sangat puas sebanyak 50% dengan 20 orang responden dari 40 orang responden. Hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan pegawai di Puskesmas Masalle di terapkan sangat baik; Indikator inisiasi pegawai menunjukkan hasil kategori jawaban sangat puas sebanyak 50% dengan 19 responden dari 40 orang responden. Hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan pegawai di Puskesmas Masalle di terapkan sangat baik.

Pelayanan pegawai di Puskesmas berkategori sangat memuaskan dengan persentase sebanyak 50% dari 40 orang responden. Hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa semua indikator yang mendukung kinerja pelayanan pegawai di Puskesmas Masalle dengan sangat baik.

Indikator kesesuaian harapan pasien menunjukkan hasil kategori jawaban sangat puas sebanyak 60% dengan 40 orang responden. Hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada kepuasan pasien di Puskesmas Masalle didapatkan sangat baik; Indikator minat pasien

berkunjung kembali menunjukkan hasil kategori jawaban sangat puas sebanyak 65% dengan 40 orang responden. Hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada kepuasan pasien di Puskesmas Masalle didapatkan sangat baik. Kepuasan pasien di Puskesmas Masalle berkategori sangat memuaskan dengan persentase sebanyak 82,50% dari 40 orang responden. Hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa semua indikator yang mendukung kepuasan pasien di Puskesmas Masalle sangat baik. Bahwa nilai signifikan kepuasan pasien sebesar $0,001 < \text{nilai probabilitas } 0,05$ yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

Koefisien b dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variabel Y untuk setiap perubahan variabel X sebesar satu- satuan. Perubahan ini merupakan penambahan nilai b bertanda positif dan penurunan bila b bertanda negatif, sehingga dari persamaan tersebut dapat diterjemahkan.

Konstanta (a) sebesar 20,050 menjelaskan bahwa jika semua variabel bebas dalam hal ini pelayanan pegawai diasumsikan bernilai nol (tidak ada nilai), maka nilai loyalitas pasien tersebut sebesar 20,050 atau berada dalam kategori ada pengaruh. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya pengaruh variabel tersebut di atas maka kepuasan pasien akan meningkat. kedua indikator variabel X harus diperhatikan demi meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Masalle.

Koefisien regresi b dinamakan koefisien arah regresi dengan menyatakan perubahan rata-rata variabel Y untuk setiap perubahan variabel X sebesar satu-satuan, perubahan ini merupakan penambahan nilai b bertanda positif dan penurunan bila b bertanda negatif. Perolehan nilai koefisien regresi X sebesar 0,305 menyatakan jika setiap penambahan 1 nilai pada pelayanan pegawai meningkat sebesar 1 (satu) maka akan berakibat pada meningkatnya nilai kepuasan pasien bertambah sebesar 0,305.

Hasil pengujian secara parsial (uji-t) yaitu nilai t_{hitung} variabel Pelayanan Pegawai (X), lebih besar dari nilai T_{hitung} ($3,673 > T_{tabel}$ ($1,701$) dan nilai signifikansinya (sig.) lebih kecil dari yang disyaratkan ($0,001 < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 di terima yang berarti pelayanan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Masalle.

Bagian ini akan membahas mengenai hasil penelitian pelayanan pegawai terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Masalle. Pada bagian ini juga akan memberikan jawaban atas perumusan masalah penelitian yang di uraikan sebagai berikut:

Mutu pelayanan pegawai kesehatan merupakan sebuah strategi atau cara sederhana yang dirancang untuk mencapai kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai standar profesi dan kode etik dalam mencapai rasa puas pada diri setiap pasien.

Hasil perhitungan persentase tingkat kemampuan komunikasi pegawai di Puskesmas Masalle sebesar 60%, hal ini menunjukan kemampuan komunikasi pegawai berkategori sangat baik dan diterapkan dengan sangat baik; Hasil perhitungan persentase tingkat kualitas pelayanan pegawai di Puskesmas Masalle sebesar 60%, hal ini menunjukan kualitas pelayanan pegawai berkategori baik dan diterapkan dengan baik; Hasil perhitungan persentase tingkat kecepatan pegawai di Puskesmas Masalle sebesar 60%, hal ini menunjukan kualitas pelayanan pegawai berkategori sangat baik dan diterapkan dengan sangat baik.

Hasil perhitungan persentase tingkat kemampuan pegawai di Puskesmas Masalle sebesar 50%, hal ini menunjukkan kualitas pelayanan pegawai berkategori sangat baik dan diterapkan dengan sangat baik; Hasil perhitungan persentase tingkat inisiatif pegawai di Puskesmas Masalle sebesar 50%, hal ini menunjukkan kualitas pelayanan pegawai berkategori sangat baik dan diterapkan dengan sangat baik; Hasil perhitungan persentase tingkat kesesuai harapan pasien di Puskesmas Masalle sebesar 50%, hal ini menunjukkan kepuasan pasien berkategori sangat puas dan menunjukkan bahwa yang diharapkan pasien telah sesuai yang dilakukan pegawai puskesmas; Hasil perhitungan persentase tingkat kesesuai harapan pasien di Puskesmas Masalle sebesar 60%, hal ini menunjukkan kepuasan pasien berkategori sangat puas dan menunjukkan bahwa pasien berminat untuk berkunjung kembali ke puskesmas; Hasil perhitungan persentase tingkat kesesuai harapan pasien di Puskesmas Masalle sebesar 57,50%, hal ini menunjukkan kepuasan pasien berkategori sangat puas dan menunjukkan bahwa pasien memberikan rekomendasi kepada siapa pun yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan ketiga indikator kepuasan pasien di Puskesmas Masalle berada pada kategori sangat memuaskan. Hasil perhitungan persentase keseluruhan kepuasan pasien terhadap kinerja pelayanan pegawai di Puskesmas Masalle adalah sebesar 82,50% dari total 100% yang diharapkan sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Masalle tergolong sangat memuaskan (Sangat Baik).

Berdasarkan hasil pengolahan data pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Pegawai (X) berpengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y). Hasil olah data dengan menggunakan SPSS 25 menunjukkan hasil uji hipotesis dengan analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan $Y = 20,050 + 0,305X$, hal ini menjelaskan nilai variabel (X) dinaikkan maka nilai (Y) akan naik mengikuti perubahan variabel (X). Apabila nilai variabel (X) naik 1 poin maka nilai variabel (Y) naik sebesar 0,305. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kinerja pelayanan pegawai dalam hal ini indikator komunikasi, kualitas pelayanan, kecepatan, kemampuan dan inisiatif.

Selain itu, hasil pengujian hipotesis berdasarkan analisis uji T, diketahui nilai $T_{hitung} 4,510 \geq T_{tabel}$ sebesar 3,673 $4,510 \geq 1,701$ dan nilai signifikansi (sig.) $0,001 \leq 0,005$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 di terima, yang artinya terdapat pengaruh yang positif atau signifikan variabel pelayanan pegawai terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil data tersebut, hipotesis yang peneliti ajukan terbukti kebenarannya yaitu pelayanan pegawai berpengaruh positif atau signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Masalle. Dan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel pelayanan pegawai terhadap variabel kepuasan pasien, dapat dilihat pada aturan guildford hasilnya yaitu sebesar 0,570 atau 57% yang artinya variabel pelayanan pegawai mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien sedangkan sisanya ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 43%.

Hasil penelitian diatas sejalan dengan beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Menurut Ishak (2019) dengan judul jurnal "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar" menunjukkan kualitas pelayanan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ini dibuktikan berdasar hasil uji parsial diketahui bahwa kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan

Pasien (Y) yang dimana menunjukkan t-hitung sebesar 14,352 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.

KESIMPULAN

Pelayanan pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Masalle Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang. Pelayanan pegawai memiliki peran penting terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Masalle. Selain itu, kepuasan pasien sangat meningkatkan didasarkan pada pelayanan pegawai yang baik yang ditandai dengan pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan pasien, fasilitas yang diberikan oleh pegawai terhadap pasien memadai, pegawai memiliki kemampuan dalam melakukan pelayanan dan pengobatan, dan pegawai juga sangat cepat dalam mengambil inisiatif jika pasien membutuhkan bantuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hafid, Muhammad Anwar. 2014. Hubungan Kinerja Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Yankestid dalam Pelayanan Perawatan di RUSD Syech Yusuf Kabupaten Gowa. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Handayani, Sri. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. Universitas Nasional
- Handoko, T. hani 2000. Manajemen. Edisi 2. Yogyakarta: BPFE
<https://m.tempo.co>news>2010/02/15> (2 september 2020)
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. PT. Raja Grafindo Persada.
- Herlambang, S. (2016). Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 18.
- Ilyas, Yaslis. 2010. Perencanaan SDM Rumah Sakit Teori. Metode dan Formula. Depok: Universitas Indonesia
- Ishak M. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar. JURNAL BRAND, Volume 1 No. 2 ISSN: 2715-4920
- Khusaini, A. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta
- Koentjoro, Tjahjono. 2007. Regulasi kesehatan di Indonesia. Yogyakarta: ANDI
- Kurniawan, W., A. & Puspitaningtyas, Z. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: PANDIVA BUKU.

Mutmainna. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai Kabupaten Sinjai. Universitas Negeri Makassar

Moenir, A. S. (2006). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Bumi Aksara.

Nasution, Nur. 2015. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Cetakan Pertama. Edisi Ketiga Bogor: Ghalia Indonesia.

Noor, Juliansyah. 2012. Metodologi Penelitian. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup

Nursalam.2011. Manajemen Keperawatan. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.

Sangadji, E.M. dan Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himounan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Andi