

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DI PUSKESMAS SEMANGAT DALAM KABUPATEN BARITO  
KUALA**

Murnia Indasari<sup>1</sup>, Dewi Merdayanty<sup>2</sup>, Lieta Dwi Novianti<sup>3</sup>  
Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, 19120201  
Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, 11 0401 7302  
Ilmu Administrasi Publik, 11 2611 7420  
Email: katehajejeka09@gmail.com

**ABSTRAK**

**(Murnia Indasari). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Semangat Dalam Kabupaten Barito Kuala**

Penelitian ini mempunyai tujuan guna memahami serta mengevaluasi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Semangat Dalam. Analisis dilakukan terhadap 99 partisipan dengan menggunakan instrumen penelitian yang diberikan kepada masyarakat yang datang berobat. Hipotesis penelitian diuji dengan memakai analisis regresi sederhana. Atas dasar olah data pada studi ini memperlihatkan kualitas pelayanan berpengaruh positif serta signifikan atas kepuasan pasien yang didukung dengan perolehan pengujian yang memperlihatkan uji t memperoleh nilai  $t_{hitung} 4,390 > t_{tabel} 1,660$  dengan skor sig  $0,037 < 0,05$  yang didapat atas hasil olah data dari aplikasi SPSS 27.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas**

## REFERENSI

### I. Buku

- Chandra, T, Chandra, S, & Hafni, I. (2020). *Service Quality Consumer Satisfaction Dan Costumer Loyalty Tinjauan Teoritis*. CV IRDH. Malang.
- Hermanto (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. CV. Jakad Publishing. Surabaya.
- Merdayanty, D. (2022) *Pelayanan Public Dan Kepuasan Masyarakat*. Sendari Group. Bandung.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia. Surabaya.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan r&d* (Ed. 1, Cet. 1). Alfabeta. Bandung.

### II. Jurnal

- Agustina, N., Enggok, M. S., & Herman, M. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin*.
- Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual*. Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi dan Pemikiran Hukum Islam, 9(1), 82. <https://doi.org/10.30739/darussalam.v9i1.118>
- Faqihudin, A., Asnawi, M., & Pangayow, B. J. C. (2020). *Pengaruh Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR), Corporate Image, dan Keputusan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah, 15(1). <https://doi.org/10.52062/jakd.v15i1.1466>
- Fatini, N. A., & Dewi, R. S. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Vanaprastha Gedong Songo Park Kabupaten Semarang*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 9(1), 110–120. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.26229>
- Jayusman, I., & Shavab, O. A. K. (2020). *Studi Deskriptif Kuantitatif Tentang Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah*. Jurnal Artefak.
- Kamalia, N., Rizal, A., & Aquarista, M. F. (n.d.). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Beruntung Baru Kabupaten Banjar Tahun 2022*.
- Pane, D. (n.d.). *Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Medan Area 2022*.

- Petri Lestari, S., & Samaniatun, M. (2020). *Pengaruh Peayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Ritel Alfamart DR Wahidin H389 Semarang*. Jurnal Egaliter, 4(6).
- Putri Sekti Ari, D., & Hanum, L. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DJP Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual*. Profit, 15(01), 104–111. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>
- Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2020). *Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019*. Jurnal Kesehatan, 13(1), 13–21. <https://doi.org/10.23917/jk.v13i1.11097>
- Ronabliya, R. N., Kencana, R. E. A., & Puspaningtyas, M. (2021). *Pengaruh E-Commerce Terhadap Minat Berwirausaha Generasi Milennial (Studi Kasus Pada Mahasiswa SI-Akuntansi 2018 Universitas Negeri Malang)*. 1(11).
- Rosa, V. (n.d.). *Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar*.
- Tanan, L. (n.d.). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo Tahun 2013*.