

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim

Nurbaity, Hardiyansyah, Yusnawati

Program Pascasarjana Unsela

Email. ¹suluhuddindunan@gmail.com, ²dempo66@gmail.com, ³yunaswati@gmail.com

Abstrak

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan dan prosedur pelayanan secara sendiri-sendiri dan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuisioner yang disebarakan kepada responden. Uji kualitas data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas. Analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan menggunakan perhitungan statistik dengan rumus regresi berganda, uji parsial, uji simultan dan koefisien determinasi. Hasil penelitian didapat kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan dan prosedur pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim. Kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan dan prosedur pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Prosedur Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat*

Abstract

The aim of this research is to determine and analyze the influence of service quality, service facilities, discipline of service personnel and service procedures individually and collectively on community satisfaction at the Pulau Panggung Semende Darat Laut Community Health Center, Muara Enim Regency. The research method used in this research is a quantitative method using questionnaires distributed to respondents. Test data quality using validity tests, reliability tests, normality tests. The analysis used is descriptive analysis and inferential analysis using statistical calculations with multiple regression formulas, partial tests, simultaneous tests and coefficient of determination. The research results showed that service quality, service facilities, discipline of service staff and service

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim

Nurbaity, Hardiyansyah, Yusnawati

procedures had a partially significant effect on community satisfaction at the Pulau Panggung Semende Darat Laut Community Health Center, Muara Enim Regency. Service quality, service facilities, discipline of service personnel and service procedures simultaneously have a significant effect on community satisfaction at the Pulau Panggung Semende Darat Laut Community Health Center, Muara Enim Regency.

Keywords: *Service Quality, Service Facilities, Discipline Of Service Officers, Service Procedures And Community Satisfaction*

Pendahuluan

Kualitas pelayanan adalah kegiatan dalam pemberian jasa yang dilakukan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat atau publik oleh setiap instansi pemerintahan maupun pihak swasta, dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan harapan masyarakat, kualitas pelayanan yang baik tentu akan membuat pengguna pelayanan memiliki rasa kepuasan. Dan jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah maka kepuasan masyarakat pun akan menjadi rendah. Pelayanan yang diberikan adalah usaha yang dilakukan oleh antar beberapa unsur instansi untuk memberikan layanan dengan tujuan membantu untuk masyarakat umum.

Berkualitas atau tidaknya pelayanan yang diberikan, sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan itu sendiri, seorang pegawai dengan kualitas pelayanan yang maksimal akan menunjukkan pencapaian hasil kerja yang maksimal pula dan seorang pegawai dengan kualitas pelayanan yang rendah tentu dengan pencapaian hasil kerja yang rendah pula, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh seseorang pegawai sangat menentukan hasil pencapaiannya.

Pencapaian hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya masih rendah, dimana dalam hal ini masih banyak pegawai tidak masuk kerja tanpa izin, keterlambatan dalam bekerja, pencapaian hasil kerja yang berkualitas masih kurang dan hasil kerja tidak sesuai dengan target. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Fasilitas adalah semua hal yang dapat mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. pemberian fasilitas pelayanan sangat menekankan pada adanya tujuan yang akan dicapai dengan memanfaatkan fasilitas. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang digunakan untuk memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala

sesuatu usaha.

Fasilitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan kemudahan dan memperlancar pelaksanaan dalam mencapai tujuan, maka fasilitas sangat dibutuhkan, karena fasilitas merupakan segala kebutuhan yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan dalam suatu usaha kerja. Kebutuhan dalam kerja sama manusia agar pekerjaan yang dilakukan dapat diselesaikan.

Masih banyaknya fasilitas kerja yang ada di Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim yang belum terpenuhi. Ruang rapat yang tersedia hanya berukuran 3 x 7 m tidak sebanding dengan jumlah pegawai 73 orang. Ruang poli pelayanan yang sempit. Kamar mandi / WC pasien masih bergabung antara laki-laki dan Perempuan. Ruang sholat juga sempit Fasilitas computer masih kurang, Meja dan kursi juga masih kurang serta lemari khusus arsip belum ada. Jaringan WIFI / Internet masih kurang sehingga menyebabkan pencapaian hasil kerja pegawai menjadi rendah.

Kedisiplinan adalah kesadaran dan kerelaan seseorang dalam menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Disiplin pegawai yang baik akan mempercepat tujuan organisasi, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan organisasi. Disiplin sangat diperlukan baik individu yang bersangkutan maupun oleh organisasi.

Kedisiplinan sebagai sebuah sikap dan tingkah laku yang menunjukkan ketaatan pada aturan yang berlaku dalam menjalankan tugas untuk mewujudkan tujuan organisasi dan juga menjadi media untuk mempertahankan eksistensi organisasi. Kedisiplinan merupakan pemberlakuan tata tertib dan peraturan kerja dengan menanamkan norma dan etika kerja sehingga dapat menciptakan suasana kerja yang aman, tertib, tenang dan menyenangkan yang dapat menunjang tercapainya produktivitas dan efisiensi kerja yang

optimal.

Kedisiplinan adalah sebuah peraturan yang dibuat oleh manajemen dalam sebuah organisasi, disahkan oleh pemilik modal atau dewan komisaris dan disepakati oleh serikat pekerja serta diketahui oleh dinas tenaga kerja seterusnya orang-orang yang tergabung dalam organisasi tersebut tunduk pada tata tertib yang ada dengan rasa yang senang hati. Sehingga tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai ketaatan, kepatuhan, keteraturan dan ketertiban. Jumlah

Pegawai Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim yang berjumlah 73 orang, terdiri dari 1 orang dokter, Kesehatan Masyarakat orang, S1. Perawat 4 orang, S1 Promkes 2 orang, Perawat 16 orang, Bidan 27 orang, Gigi 2 orang, sanitarian 3 orang, Gizi 2 orang, Non Nakes 8 Orang. Jumlah Pegawai ini termasuk sangat minim terutama untuk tenaga dokter, dimana Puskesmas Pulau Panggung adalah Puskesmas perawatan yang melayani Rawat Inap dan Poned.

Masih rendahnya tingkat kehadiran pegawai Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim, dimana dari bulan ke bulan hampir setiap bulan selalu ada pegawai yang terlambat bekerja dan pegawai yang tidak hadir bekerja, jika dijumlahkan jumlah pegawai yang terlambat bekerja dan pegawai yang tidak hadir bekerja mencapai 14 orang pegawai. Mengingat jumlah pegawai yang terlambat bekerja dan pegawai yang tidak hadir bekerja akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Prosedur merupakan tata kerja yang menjadi tahapan berkaitan dengan asal maupun tujuan serta waktu penyelesaian pekerjaan dan penggunaan alat apa yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Prosedur ialah pola tetap dengan sebuah rangkaian metode dalam menjalankan suatu pekerjaan sesuai dengan kebutuhan.

Prosedur dalam suatu organisasi merupakan petunjuk yang terarah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan adanya prosedur akan memudahkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, sehingga hasil kerja pun diharapkan akan menjadi lebih efektif, dengan demikian seseorang didalam bekerja tanpa mengikuti prosedur maka akan terjadi penyimpangan – penyimpangan dari apa yang direncanakan tidak akan sesuai dengan hasil yang diharapkan.

Dengan demikian prosedur dapat dikaitkan dengan rangkaian atau urutan tata kerja secara sistematis dan menjadi pola yang tetap dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Prosedur merupakan proses dengan tahapan dalam peraturan kerja yang harus diikuti oleh para pekerja, baik itu cara mengerjakannya dan kapan waktu harus menyelesaikannya seriat untuk apa harus dikerjakan.

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan supaya berjalan dengan baik sesuai harapan dan tujuan diawali dengan penyusunan dan pelaksanaan dari prosedur kerja. Dalam hal ini prosedur kerja dapat diberi makna sebagai urutan atau rangkaian dalam tata kerja yang memiliki hubungan dengan tahapan lainnya dan secara sistematis yang menjadi pedoman dalam bekerja.

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan pengguna pelayanan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan. Kepuasan dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Masyarakat sebagai pengguna informasi publik memiliki pandangan masing-masing mengenai manfaat yang akan diberikan oleh suatu sistem informasi. Tingkat kepuasan pengguna diukur berdasarkan sejauh mana sistem tersebut dapat memenuhi pandangan dari pemakai sistem tersebut. Kepuasan masyarakat merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan jasa yang dibeli atau jasa yang digunakan. Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk atau pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang di serahkan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis yang dilakukan di Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim, ditemui beberapa masalah yaitu, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih rendah, dimana dalam hal ini masih adanya masyarakat yang tidak merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Fasilitas pelayanan yang diberikan masih kurang, hal ini terlihat dari desain ruangan yang tidak menarik, ketersediaan meja dan kursi masih sedikit, tempat ibadah yang tidak terawat dan penyediaan wifi belum ada.

Kedisiplinan petugas pelayanan masih rendah, dimana masih adanya petugas pelayanan datang terlambat dan keluar kantor saat jam kerja. Prosedur pelayanan yang diberikan belum dijalankan dengan sebenar – benarnya, dimana dalam hal ini masih adanya masyarakat yang menggunakan pelayanan merasakan pelayanan yang diterima sangat sulit.

Rumusan Masalah
Berdasarkan batasan masalah yang telah dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim.
2. Apakah ada pengaruh fasilitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim.
3. Apakah ada pengaruh kedisiplinan petugas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim.
4. Apakah ada pengaruh prosedur pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim.
5. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan dan prosedur pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini yang hendak dicapai oleh penulis yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kedisiplinan petugas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh prosedur pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan dan prosedur pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim.

Kajian Pustaka

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Ibrahim (2008:22), yang dikutip dalam Manajemen Pelayanan dan pengembangan Organisasi Publik Hardiyansyah (2017 :93) kualitas Pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Roth (2019: 1) kualitas pelayanan adalah pelayanan publik yang diartikan sebagai pelayanan yang tersedia untuk umum, baik secara umum (seperti di

museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Sedangkan Lewis dan Gilman (2020:22) memberikan arti dari pelayanan publik yaitu berkaitan dengan kepercayaan publik.

Pengertian Fasilitas Pelayanan

Menurut Daradjat, (2021:263). Fasilitas adalah semua hal yang dapat mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pendapat ini menekankan pada adanya tujuan yang akan dicapai dengan memanfaatkan fasilitas. Menurut Arikunto, (2019:250). Definisi fasilitas ialah segala sesuatu yang digunakan untuk memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha.

Pengertian Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Menurut Hasibuan (2019:444), kedisiplinan adalah kesadaran dan kerelaan seseorang dalam menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Menurut Singodimejo (2020:212), kedisiplinan adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Disiplin pegawai yang baik akan mempercepat tujuan organisasi, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperhambat pencapaian tujuan organisasi. Disiplin sangat diperlukan baik individu yang bersangkutan maupun oleh organisasi.

Pengertian Prosedur Pelayanan

Menurut Wahyu (2019:4), prosedur merupakan tata kerja yang menjadi tahapan berkaitan dengan asal maupun tujuan serta waktu penyelesaian pekerjaan dan penggunaan alat apa yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Menurut Syamsi (2021:16) prosedur ialah pola tetap dengan sebuah rangkaian metode dalam menjalankan suatu pekerjaan sesuai dengan kebutuhan.

Pengertian Kepuasan Masyarakat

Masyarakat adalah sekumpulan manusia yang saling “bergaul”, atau dengan istilah ilmiah, saling “berinteraksi”. “Suatu kesatuan manusia dapat mempunyai prasarana melalui apa warga-warganya dapat saling berinteraksi”. Masyarakat sebagai pengguna informasi publik memiliki pandangan masing-masing mengenai manfaat yang akan diberikan oleh suatu sistem informasi. Tingkat kepuasan pengguna diukur berdasarkan sejauh mana sistem tersebut dapat memenuhi pandangan dari pemakai sistem tersebut.

Menurut Westbrook dan Relly dalam Tjiptono, (2020:147) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang di beli. Kepuasan konsumen atau kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk atau pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang di serahkan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang di rasakan setelah pemakaian.

Hipotesis

Menurut Margono (2021:291) menjelaskan bahwa hipotesis berasal dari kata hipo dan thesis. Hipo berarti kurang dari, sedangkan thesis artinya pendapat. Jadi hipotesis adalah suatu pendapat atau kesimpulan yang sifatnya sementara. Hipotesis merupakan sebuah kemungkinan jawaban dari permasalahan yang diajukan.

1. Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim.
2. Diduga ada pengaruh fasilitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim.
3. Diduga ada pengaruh kedisiplinan petugas pelayanan terhadap Kepuasan

Masyarakat Pada Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim.

4. Diduga ada pengaruh prosedur pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim.
5. Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan dan prosedur pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim.

Metodologi Penelitian Desain Penelitian

Menurut Sukardi (2019:183), desain penelitian adalah penggambaran secara jelas tentang hubungan antara variabel antara, pengumpulan data, dan analisis data, sehingga dengan desain yang baik, peneliti maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai gambaran tentang bagaimana keterkaitan antar variabel, bagaimana mengukurnya, dan seterusnya. Menurut Sekaran (2021:122), rancangan penelitian adalah proses untuk memutuskan, di antara isu-isu yang ada terkait dengan bagaimana mengumpulkan data lebih lanjut, menganalisis dan menafsirkannya, dan akhirnya untuk memberikan jawaban atas masalah tersebut.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ialah proses yang dilakukan oleh penulis dalam memperoleh data dengan metode sebagai berikut :

1. Studi Pustaka (*Library Reseach*)
Studi pustaka yaitu dengan membaca dan mempelajari dokumentasi, buku-buku, data kearsipan yang berhubungan dengan penelitian ini.
2. Studi Lapangan (*Field Reseach*)
Studi lapangan merupakan tehnik pengumpulan data secara langsung terhadap objek penelitian, dengan tujuan memperoleh data resmi dan akurat serta relevan dengan masalah yang diteliti dengan cara :
 - a) Pengamatan (*Observasi*). Pengamatan ialah penulis mengamati subjek penelitian untuk memperoleh data dan informasi.

- b) Wawancara (*Interview*). Wawancara ini berupa proses percakapan berbentuk tanya jawab langsung bertatap muka dengan informan untuk memperoleh data dan keterangan.
- c) Metode Kuisisioner. Kuisisioner adalah daftar pertanyaan terhadap variabel – variabel penelitian. Penulis meneliti variabel – variabel tersebut dengan masing masing variabel diberikan skor nilai yaitu : Sangat Setuju (SS) skor nilai 5, Setuju (S) skor nilai 4, Kurang Setuju (KS) skor nilai 3, Tidak Setuju (TS) skor nilai 2 dan Sangat Tidak Setuju (STS) skor nilai 1 Teknik Analisis Data Uji Kualitas Data

Uji kualitas data pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui kebasahan suatu data dengan menggunakan perhitungan statistik dan matematik dengan bantuan program SPSS, teknik analisis data dalam penelitian ini dengan rumus – rumus sebagai berikut :

Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian olah data yang menguji valid atau tidaknya suatu data, data dikatakan valid jika memiliki nilai $r > 0,300$ dan jika data yang diolah memiliki nilai $r < 0,300$ maka data yang diolah tersebut tidak valid. Data yang diolah ini adalah data hasil penyebaran kuisisioner mengenai variabel – variabel penelitian yang dibagikan oleh penulis kepada sejumlah responden dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian data dengan tujuan untuk menguji reliabel/terpercaya atau tidaknya suatu data, dengan kriteria jika nilai koefisien $(r) > 0,600$, maka variabel penelitian dikatakan reliabel atau terpercaya dan jika nilai koefisien $(r) < 0,600$ maka data yang diuji tidak reliabel/terpercaya.

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan dengan tujuan untuk menjelaskan kriteria data mengenai tanggapan responden terhadap variabel – variabel penelitian.

Analisis Statistik Inferensial

Analisis statistik inferensial merupakan analisis dengan tujuan untuk menguraikan kesimpulan hasil dari penelitian dengan menggunakan pengujian hipotesis berikut :

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat secara sendiri – sendiri. Rumus regresi berganda dalam penelitian ini dengan persamaan yaitu : $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$ Keterangan :

Y = Variabel terikat

a = Konstanta

X = Variabel – variabel bebas b = Koefisien Regresi

e = error term (kesalahan)

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat secara sendiri – sendiri.

Koefisien Diterminasi

Analisis koefisien diterminasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat secara Bersama - sama. Analisis koefisien diterminasi dalam penelitian ini dengan rumus dan ketentuan berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

$$KD = \text{Koefisien Diterminasi} \quad r^2 = \text{Koefisien Korelasi}$$

Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan dengan tujuan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya Pengaruh variabel – variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Uji simultan dalam penelitian ini dengan tingkat kepercayaan sebesar 95 % dan tingkat kesalahan sebesar 5 % atau 0,05. Uji simultan dalam penelitian ini dengan ketentuan :

- a. H_0 ditolak jika nilai signifikan $F < 0,05$, Hal ini berarti bahwa variabel – variabel bebas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat.
- b. H_0 diterima jika nilai signifikan $F > 0,05$, Hal ini berarti bahwa variabel – variabel bebas tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat.

Pembahasan

Analisis Regresi Berganda

Peneliti dalam melakukan analisis regresi berganda dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat, analisis regresi berganda dengan rumus berikut :

Tabel 4.15

Uji Regresi Linier Berganda Variabel Kualitas Pelayanan (X₁), Fasilitas Pelayanan (X₂), Kedisiplinan Petugas Pelayanan (X₃), Prosedur Pelayanan (X₄) Dengan Kepuasan Masyarakat (Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	2.069	2.514
Kualitas Pelayanan	.610	.092
Fasilitas Pelayanan	.468	.079
Kedisiplinan Petugas Pelayanan	.188	.070
Prosedur Pelayanan	.225	.106

Persamaan regresi yang dapat dituliskan dalam bentuk persamaan regresi yaitu :

$$Y = 2.069 + 0.610 (X_1) + 0.468 (X_2) + 0.188 (X_3) + 0.225 (X_4).$$

Tabel 4.14 di atas menunjukkan nilai persamaan regresi berganda dengan penjelasan sebagai berikut :

Nilai konstanta diperoleh sebesar 2.069, hal ini menunjukkan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan (X₁), Fasilitas Pelayanan (X₂), Kedisiplinan Petugas Pelayanan (X₃) dan Prosedur Pelayanan (X₄) diasumsikan 0 (Nol) atau diabaikan maka nilai variabel terikat sebesar 2.069. Variabel Kualitas Pelayanan (X₁) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0.610, yang berarti apabila variabel Kualitas Pelayanan (X₁) ditingkatkan sebesar satu – satuan maka akan meningkatkan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.610. Dengan demikian Kualitas Pelayanan (X₁) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.610 atau 61 % dan sisanya 39 % dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel – variabel lain diluar variabel penelitian penulis seperti : Kepemimpinan, pendidikan, kemampuan petugas pelayanan, pengawasan dan keterampilan kerja.

Variabel Fasilitas Pelayanan (X₂) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0.468, yang berarti apabila variabel Fasilitas Pelayanan (X₂) ditingkatkan sebesar satu – satuan maka akan meningkatkan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.468. Dengan demikian Fasilitas Pelayanan (X₂) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat

(Y) sebesar 0.468 atau 46.8

% dan sisanya 53.2 % dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel – variabel lain diluar variabel penelitian penulis seperti : Kepemimpinan, pendidikan, kemampuan petugas pelayanan, pengawasan dan keterampilan kerja.

Variabel Kedisiplinan Petugas Pelayanan (X_3) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0.188, yang berarti apabila variabel Kedisiplinan Petugas Pelayanan (X_3) ditingkatkan sebesar satu-satuan maka akan meningkatkan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.188. Dengan demikian Kedisiplinan Petugas Pelayanan (X_3) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.188 atau 18.8% dan sisanya 81.2 % dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel – variabel lain diluar variabel penelitian penulis seperti : Kepemimpinan, pendidikan, kemampuan petugas pelayanan, pengawasan dan keterampilan kerja.

Variabel Prosedur Pelayanan (X_4) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0.225, yang berarti apabila variabel Prosedur Pelayanan (X_4) ditingkatkan sebesar satu – satuan maka akan meningkatkan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.225. Dengan demikian Prosedur Pelayanan (X_4) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.225 atau 22.5% dan sisanya 77.5 % dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel – variabel lain diluar variabel penelitian penulis seperti : Kepemimpinan, pendidikan, kemampuan petugas pelayanan, pengawasan dan keterampilan kerja.

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) merupakan pengujian yang dilakukan untuk menguji signifikan antara variabel – variabel bebas terhadap terhadap variabel terikat secara sendiri – sendiri. Hasil pengujian secara parsial ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.16 Uji Parsial (Uji t)

Model	T	Sig.
Kualitas Pelayanan	6.637	.000
Fasilitas Pelayanan	5.910	.000
Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2.698	.009
Prosedur Pelayanan	2.117	.038

Pengujian pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y), diperoleh nilai Sig $0.000 < 0,05$ maka menerima H_a dan menolak H_o . Hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat.

Pengujian pengaruh variabel Fasilitas Pelayanan (X_2) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y), diperoleh nilai Sig $0.000 < 0,05$ maka menerima H_a dan menolak H_o . Hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel Fasilitas Pelayanan (X_2) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat.

Pengujian pengaruh variabel Kedisiplinan Petugas Pelayanan (X_3) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y), diperoleh nilai Sig $0.009 < 0,05$ maka menerima H_a dan menolak H_o . Hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kedisiplinan Petugas Pelayanan (X_3) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat.

Pengujian pengaruh variabel Prosedur Pelayanan (X_4) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y), diperoleh nilai Sig $0.038 < 0,05$ maka menerima H_a dan menolak H_o . Hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel prosedur pelayanan (X_4) terhadap kepuasan Masyarakat (Y). Sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel

bebas terhadap variabel terikat.

Uji Simultan (Uji F)

Dalam melakukan pengujian terhadap variabel – variabel penelitian digunakan Uji F dengan tujuan untuk mengetahui apakah variabel independent secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent, pengujian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.17 Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model	F	Sig.
1 Regression	89.698	.000 ^a
Residual		
Total		

Hasil perhitungan pada tabel

4.17 diperoleh nilai Sig, $0,000 < 0,05$, dengan demikian menerima H_a dan menolak H_o , yang berarti variabel Koefisien Determinasi Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama – sama. Hasil perhitungan koefisien Determinasi dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.18 Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square
1	.912 ^a	.831

Hasil perhitungan tabel 4.18 di atas diketahui besarnya kontribusi variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat dengan melihat hasil R Square sebesar 0,831, hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas Pelayanan (X_2), Kedisiplinan Petugas Pelayanan (X_3) dan Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas Pelayanan (X_2), Kedisiplinan Petugas Pelayanan (X_3) dan Prosedur Pelayanan (X_4) berpengaruh signifikan secara bersama - sama terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh signifikan variabel – variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Prosedur Pelayanan (X_4) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 83.1 % dan sisanya 16.9 % dipengaruhi oleh variabel – variabel lain diluar penelitian penulis seperti : Kepemimpinan, pendidikan, kemampuan petugas pelayanan, pengawasan dan keterampilan kerja.

Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan, maka dapat disimpulkan yaitu :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim
2. Fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim
3. Kedisiplinan petugas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim
4. Prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran yaitu :

1. Kualitas pelayanan di Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim harus ditingkatkan supaya masyarakat puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat
2. Fasilitas pelayanan harus dilengkapi seperti penyediaan kursi tunggu yang cukup, tempat ibadah yang terawat dan penyediaan wifi.
3. Kedisiplinan pelayanan ditingkatkan agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat yang dilakukan Puskesmas Pulau Panggung Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim

Daftar Pustaka

- Ade, (2020). Pengaruh Prosedur Pelayanan Dan Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Koperasi Agro Niaga Indonesia Syariah Jatim Malang
- Afandi (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanaf Publishing
- Amir, (2019). Pengaruh Prosedur Pelayanan Kerja, Komunikasi Interpersonal Dan Kemampuan Petugas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Bpjs Ketenagakerjaan Kota Manado
- Ardiyos (2021). Alat ukur dalam prosedur pelayanan, Rineka. Cipta. Jakarta
- Arikunto, (2019). Definisi fasilitas ialah segala sesuatu yang digunakan untuk memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha.
- Bakhtiar dan Gadi (2020). Penyediaan fasilitas akan mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga akan menimbulkan kepuasan masyarakat atas pengguna pelayanan. Artikel
- Ghozali, (2021). Metodologi Penelitian, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta
- Hamidi, (2021). Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Pulau Panggang Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim

Nurbaity, Hardiyansyah, Yusnawati

Laporan Penelitian. Malang: UMM Press

Hamid & Prasetyowati, (2020). Metodologi Penelitian, Cetakan 1, CV. Literasi Nusantara.

Hardiyansyah (2017). Manajemen Pelayanan dan pengembangan Organisasi Publik

Hasibuan, (2019). Manajemen Sumber daya manusia. Jakarta: PT Bumi. Perkasa
Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pringsewu

Kolter, (2020). Dasar - Dasar Pemasaran Jilid I. Jakarta: Prenthalindo

Mahmudi, (2019). Akuntansi Sektor Publik, UIIPress, Yogyakarta

Robinns, (2020). Prilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat

Roth, (2019). Kualitas pelayanan adalah pelayanan publik yang diartikan sebagai pelayanan yang tersedia untuk umum

Sugiyono, (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&H*, Alfabeta Bandung

Tjiptono, (2020). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Warman, (2021). Pengaruh Prosedur Pelayanan Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat