

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Uptd Puskesmas Pancatengah Kabupaten Tasikmalaya

Mega Nurfatwa¹

Ilmu Administrasi Negara, STIA YPPT Priatim Tasikmalaya

Meganurfatwa162@gmail.com

Abstrak

Puskesmas memiliki peran Pelayanan bermutu yang memenuhi kriteria harus diberikan, dan ini memerlukan langkah-langkah strategis untuk mempercepat peningkatan kesehatan masyarakat pelayanan juga telah dibereskan sehingga dapat menembus semua lapisan masyarakat. Kehadiran layanan kesehatan yang disediakan oleh puskesmas diharapkan dapat memberikan penilaian terhadap fasilitas kesehatan tersebut. Puskesmas akan merasa puas dengan layanan yang diberikan jika sesuai dengan kebutuhannya; jika tidak, maka tidak akan merasa puas. Penulisannya in bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh mutu layanan kesehatan masyarakat. Metodologi penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan survei menjadi sumber data primer. Dengan pengambilan data menggunakan studi kepustakaan, observasi, wawancara, dan angket. Adapun sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 responden. Pengujian bentuk Uji t, koefisien determinasi, dan analisis regresi linier dasar digunakan dalam penelitian ini. hasil penulisannya menunjukkan nilai koefisien konstanta bernilai 5,000 menyatakan bahwa setiap penambahan “satu” (1) skor kualitas pelayanan piblik akan menaikkan kepuasan masyarakat sebesar 0,402. Dan dapat dilihat juga bahwa koefisien konstanta bernilai positif artinya kualitas pelayanan publik cukup berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan tabel Uji t nilai thitung yang dihasilkan oleh variabel kualitas pelayanan publik adalah 11.330 lebih besar dari ttabel yaitu 1.660 dengan tingkat signifikansi 0.000 angka dari hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 5% atau 0,05 artinya variabel kualitas pelayanan publik secara persial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan nilai thitung > ttabel maka H0 ditolak dan Ha diterima. Dan Berdasarkan hasil perhitungan bahwa nilai koefisien determinasi atau besaran pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan Publik) terhadap variabel terikat (Kepuasan Masyarakat) adalah sebesar 57,2% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 42,8% yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

Abstract

Health centers have a strategic role in accelerating the improvement of public health and are required to provide quality and satisfactory health services in accordance with established service standards so that they can reach all levels of society. The existence of health services should be able to meet the needs of health

society. The existence of health services provided to the community by health centers is expected to provide its own assessment of the health center. If the services provided are as desired, the community will be satisfied, but if the opposite happens, the community is not satisfied with the service. This study aims to determine the effect of the quality of public health services on public satisfaction. The research method used in this study is a quantitative approach and the survey method is the primary data source. By collecting data using literature studies, observations, interviews, and questionnaires. The sample in this study amounted to 98 respondents. Testing in this study used simple linear regression analysis, t-test and coefficient of determination. the results of this study show a constant coefficient value of 5.000 stating that every additional "one" (1) score of public service quality will increase public satisfaction by 0.402. And it can also be seen that the constant coefficient is positive, meaning that the quality of public services has quite an effect on public satisfaction. Based on the t-test table, the calculated t value produced by the public service quality variable is 11,330, which is greater than the t table, which is 1,660 with a significance level of 0.000. The number of results is smaller than the significance level of 5% or 0.05, meaning that the public service quality variable partially has a significant effect on public satisfaction and the calculated t value > t table, so H₀ is rejected and H_a is accepted. And based on the calculation results, the value of the determination coefficient or the magnitude of the influence of the independent variable (Public Service Quality) on the dependent variable (Public Satisfaction) is 57.2% and the rest is influenced by other variables of 42.8% which are not included in this study.

Keywords: Public Service Quality, Public Satisfaction

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah aset sumber daya untuk membangun stabilitas sosial dan ekonomi, setiap orang memiliki kebutuhan dasar dan keinginan untuk menjalani kehidupan yang sehat dan nyaman. Kesehatan yang baik dapat diberdayakan untuk mempercepat roda pembangunan menuju kekayaan dengan memperpanjang harapan hidup, menurunkan tingkat kematian, dan meningkatkan produktivitas. Dalam bidang kesehatan, kunci untuk mencapai masyarakat dengan derajat kesehatan yang ideal adalah kesadaran dan komitmen setiap orang untuk menjalani pola hidup sehat. Dalam bidang

2

kesehatan, setiap orang memiliki tanggung jawab untuk menjalankan tugasnya secara profesional. Semua penduduk memiliki hak yang dijamin oleh konstitusi untuk mendapatkan layanan kesehatan, sebagaimana. Layanan kesehatan merupakan investasi sekaligus hak 2 tentang hak untuk hidup dan mempertahankan kehidupan yang di mana untuk kepentingan kemanusiaan.

Supaya Pemerintah menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di setiap Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di setiap kecamatan dalam upaya meningkatkan mengoordinasikan layanan kesehatan dan berfungsi sebagai pusat kegiatan masyarakat dalam sektor kesehatan. Puskesmas merupakan unit pelaksana fungsional. kegiatannya di masyarakat yang bermukim di suatu wilayah tertentu secara menyeluruh, terpadu, dan berkelanjutan .

Keberhasilan kinerja pemerintah di bidang kesehatan dapat dilihat melalui

kualitas pelayanan publik. Puskesmas memiliki peran Layanan bermutu yang memenuhi kriteria harus disediakan agar peningkatan kesehatan masyarakat dapat dipercepat secara strategis dan menjangkau semua lapisan masyarakat. terdapatnya layanan untuk bisa jadi kan kepada masyarakat Diharapkan bahwa pusat kesehatan mampu menawarkan evaluasinya sendiri terhadap fasilitas tersebut. Bila layanan dapat telah disediakan sesuai keinginan, lalu, akan tetapi yang puas terhadap layanan tersebut.

Dapat juga diartikannya berbagai sarana bagi kalangan warga untuk merasa puas terhadap penyelenggaraan kegiatan pemerintah, maka pelayanan kesehatan harus diberikan berdasarkan persyaratan kesehatan yang diperlukan oleh masyarakat. bagian terpenting sarana bagi warga negaraa untuk merasa puas terhadap penyelenggaraan kegiatan pemerintah, maka pelayanan kesehatan harus diberikan berdasarkan persyaratan kesehatan yang diperlukan oleh masyarakat. yaitu kepuasan masyarakat sebagai pasien. Tenaga medis dan personel dituntut untuk selalu meningkatkan kinerjanya sesuai dengan tuntutan masyarakat terhadap layanan yang bermutu. Sarana pengelolaan dan metode alternatif lain dapat digunakan sebagai instrumen untuk mendukung penyediaan berlayanannd agarrs bermutu.

Adapun Sistem Jaminan Sosial Nasional merupakan subjek uu Nomor 40 Thn 2004 dengan uu No. r 24 Tan 2011 dengan diterbitkan oleh pemerintah. BPJS Kesehatan sebagai kebijakan dalam rangka mewujudkan Indonesia yang lebih sehat. Berikutnya, Peraturan Nomor 1 Tahun 2014 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) tentang Jaminan Kesehatan. Pemerintah juga menerbitkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang OMBUSMAN, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Pelaksanaan SPM dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Semua regulasi tersebut dibuat lebih bermutu terhadap wargga.

Penyelenggaraan perlaysnnn harus berpegang pada beberapa asas, sebagaimana sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 63 Tahun 2003. Pokok-pokok tersebut antara lain:

1. Kesederhanaan (metode layanan lugas, mudah dipahami, dan mudah

3

dipraktikkan); kejelasan mencakup terminologi.

2. Spesifikasi administratif dan teknis untuk unit, layanan, dan pekerjaan yang bertanggung jawab dan berwenang dalam pemberian layanan dan penyelesaian pengaduan. Spesifikasi mengenai metode pelaksanaan dan biaya layanan).
3. Kepastian waktu (kemampuan untuk menyelesaikan pelaksanaan layanan dalam jangka waktu tertentu).
4. Akurasi (barang diterima secara akurat, tepat, dan sesuai dengan hukum).
5. Keamanan (rasa aman dan kepastian hukum diberikan oleh prosedur dan produk layanan).
6. Tanggung jawab (Pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menangani keluhan atau permasalahan yang timbul selama pemberian pelayanan).
7. Kelengkapan sarana dan prasarana (penyediaan sarana teknologi informasi dan prasarana lain yang memadai).
8. Kemudahan akses (lokasi dan tempat serta fasilitas pelayanan yang memadai dan mudah diakses oleh masyarakat).
9. Disiplin, sopan, dan ramah (petugas pelayanan harus bersikap tulus, disiplin,

sopan, dan santun).

10. Kenyamanan: Area pelayanan harus terawat, bersih, rapi, menarik, dan sehat. Area pelayanan juga harus dilengkapi dengan tempat parkir dan fasilitas pendukung lainnya yang diperlukan. Lokasi, toilet, dan lain-lain.).

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Publik

Tindakan manajemen diperlukan sehubungan dengan inisiatif untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik. Tindakan yang dilakukan manajemen untuk mengubah rencana menjadi kenyataan dikenal sebagai kegiatan manajemen. Karena manajemen bekerja dengan faktor-faktor organisasi termasuk orang, uang, peralatan, material, prosedur, dan pasar, kegiatan manajemen sebenarnya subjektif. (bagi orang bisnis). Namun, jika berbicara tentang manajemen layanan, realitasnya adalah bahwa orang-orang—yaitu, karyawan—memiliki semua kekhasannya masing-masing.

Menurut (Moenir, 2008) Manajemen layanan didefinisikan sebagai manajemen yang proses kegiatannya difokuskan secara khusus pada penerapan layanan untuk memuaskan orang yang dilayani dan memenuhi kepentingan individu atau publik dengan menggunakan cara yang tepat. Manajemen publik harus mampu mencapai tujuan selain berfungsi secara efektif. Sasaran manajemen layanan jelas: kepuasan pelanggan. Sasarannya jelas, tetapi untuk mencapainya diperlukan kondisi yang sering terpenuhi selain kejujuran.

Pelayanan Publik

Dalam (*Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*), pelayanan

4

publik adalah tindakan atau serangkaian tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan. menurut (Moenir, 2008) Melayani orang lain adalah tindakan memenuhi kebutuhan mereka secara langsung melalui tindakan mereka.

Berikutnya Menurut Sampara (Sinambela, 2014), layanan didefinisikan sebagai "setiap aktivitas yang menghasilkan interaksi fisik secara langsung antara seseorang dengan mesin atau antara orang-orang dan memastikan kepuasan klien."

Rasyid (Hardiansyah, 2018) mengemukakan:

Melayani kebutuhan individu atau kelompok yang berkepentingan dengan organisasi dengan mengikuti pedoman dan protokol dasar yang telah ditetapkan dapat dianggap sebagai layanan publik. Peran pemerintah adalah melayani masyarakat. Pemerintah tidak dibentuk untuk kepentingannya sendiri, tetapi untuk memberi manfaat bagi masyarakat dan menciptakan situasi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk tumbuh sebagai individu dan mencapai tujuan bersama.

Menurut Saefullah (Hardiansyah, 2018) bahwa:

Memahami pandangan publik dan pergeseran kepentingan diperlukan untuk memberikan layanan publik yang lebih baik. Pandangan dan perilaku publik dapat berubah dengan cepat karena perubahan cepat yang terjadi di dunia.

Menurut (Hardiansyah, 2018) mengemukakan:

Pelayanan umum disebut sebagai "pelayanan publik" dan didefinisikan sebagai "tindakan memberikan bantuan khusus kepada orang lain, yang membutuhkan empati dan koneksi interpersonal untuk membangun keberhasilan/kepuasan".

Menurut Melayani masyarakat melibatkan melakukan satu atau lebih tindakan untuk kewajiban hukum atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999, Pasal 1 Ayat 1 Bab I.

Layalek (Hardiansyah, 2018) menyatakan bahwa "jasa merupakan produk bernilai

Loveck (Hardiansyah, 2018) menyatakan bahwa "jasa merupakan produk berwujud, bertahan dalam waktu singkat, dan dapat dirasakan atau dialami." Dengan demikian, jasa merupakan barang tidak berwujud yang dapat dirasakan dan dialami oleh pelanggan, bukan memiliki bentuk yang dapat dipegang atau digunakan dalam jangka waktu yang lama. Dan adapun pengabdian dan pengayoman merupakan istilah lain dari layanan sebenarnya.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Per 2018 (Hardiansyah), Untuk memenuhi tuntutan atau memenuhi harapan, kualitas layanan merupakan level ideal yang harus dikendalikan. Layanan yang diinginkan atau diharapkan pelanggan, serta bagaimana kinerja organisasi dipersepsikan, merupakan dua aspek utama yang dapat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada mereka. Kemampuan penyedia layanan dan organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan merupakan indikator yang baik dari buruknya kualitas layanan.

(Sinambela, 2014) Memuaskan masyarakat pada hakikatnya merupakan tujuan

5

pelayanan publik. luas. Tingkat pelayanan yang dibutuhkan untuk mencapai kepuasan tersebut terlihat dalam:

1. Keterbukaan;
2. Tanggung jawab;
3. Ketergantungan
4. Keterlibatan,
5. Kesetaraan hak, dan
6. Keseimbangan antara tugas dan hak.

Kepuasan Masyarakat

Adapun Menurut (Priansa, 2018), "Reaksi masyarakat terhadap perbedaan antara derajat harapan dengan kinerja aktual yang dialaminya setelah memanfaatkan pelayanan publik dikenal dengan istilah kepuasan masyarakat."

Selanjutnya kepuasan masyarakat sangat perlu untuk diperhatikan oleh organisasi maupun instansi yang memberikan pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik. Adapun cakupan kepuasan masyarakat menurut (Stevelman & Haan, 2020) "menyatakan bahwa kepuasan publik biasanya tinggi di antara lembaga pemerintah yang menyediakan layanan dengan efisiensi dan aksesibilitas, segera memenuhi kebutuhan warga, dan menerapkan kebijakan secara memadai." *"Efficiency and accessibility are providing more effective services, where government agencies must ensure accurate and integrated data. Being responsive to the needs of the community means that every government agency, in providing forms of service, prioritizes service aspects that greatly influence the behavior of people who receive services, so that responsiveness is needed in serving the community in accordance with the level of absorption, understanding and incompatibility of various forms of things. unknown service. And Implementation of good policies where the policy must be honest and fair and the policy has the nature of giving hope for society to become better.*" ("menegaskan bahwa lembaga pemerintah yang memberikan layanan dengan efisiensi dan aksesibilitas, cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, dan penerapan kebijakan yang baik secara umum akan meningkatkan tingkat kepuasan di kalangan masyarakat". Efisiensi dan aksesibilitas disini merupakan memberikan pelayanan yang lebih efektif, dimana lembaga pemerintahan harus memastikan data yang akurat dan terintegrasi. Cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat berarti setiap lembaga pemerintahan Memprioritaskan aspek layanan yang berdampak signifikan pada perilaku penerima layanan merupakan hal penting saat menawarkan layanan. Ini berarti bahwa menanggapi kebutuhan masyarakat akan bergantung pada seberapa baik mereka menyerap, seberapa baik mereka memahami, dan seberapa tidak konsisten mereka menyadari berbagai bentuk layanan. Penerapan kebijakan yang baik dimana jujur dan adil serta kebijakan tersebut memiliki sifat memberi harapan bagi masyarakat untuk menjadi lebih baik)

METODE PENELITIAN

Menurut (Sugiyono, 2022) Intinya, prosedur penelitian adalah pendekatan ilmiah untuk mengumpulkan data untuk tujuan dan sasaran tertentu. Ini berarti bahwa empat kata kunci—teknik ilmiah, data, tujuan, dan penggunaan—perlu diperhitungkan. Ketika penelitian dilakukan dengan menggunakan prosedur ilmiah, penelitian tersebut

6

didasarkan pada kualitas sains yang rasional, empiris, dan sistematis. Penelitian rasional didefinisikan sebagai penelitian yang dilakukan dengan cara yang masuk akal dan dapat dipahami oleh orang awam. Empiris mengacu pada penggunaan teknik yang terlihat oleh indera manusia, yang memungkinkan orang lain untuk menyaksikan dan mempelajari prosedur yang digunakan. (Bedakan antara teknik pseudosains seperti melacak uang tunai yang hilang, bertindak sebagai provokator, atau menggunakan paranormal untuk membebaskan narapidana yang melarikan diri). Sistematis mengacu pada pemanfaatan serangkaian langkah logis dalam proses penelitian.

Penulisannya Pendekatan terhadap metode survei sumber data primer ini bersifat kuantitatif. Kuesioner digunakan dalam proses survei untuk mengumpulkan informasi dari responden yang memiliki informasi spesifik yang dapat membantu memecahkan masalah.

(Sugiyono, 2022) Secara teoritis, variabel dapat dikaitkan dengan individu atau item yang menunjukkan "variasi" jika dibandingkan dengan individu atau objek lain. Variabel berikut akan dimasukkan dalam penelitian ini:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel ini menurut Sugiyono sering disebut sebagai variabel anteseden atau variabel stimulus. Dalam bahasa Indonesia, variabel ini sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel yang mempengaruhi, menginduksi, atau mengakibatkan perkembangan variabel terikat (terikat) disebut variabel menjadi variabel bebasnya

2. Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut (Sugiyono, 2022) sering disebut sebagai kriteria, hasil, atau konsekuensi. Umumnya dikenal sebagai variabel dalam bahasa Indonesia. Variabel dependen adalah variabel yang disebabkan oleh atau bergantung pada faktor independen... Pada penulisannya bini Kepuasan Masyarakat terikatnya.

Menurut (Martono, 2014) Populasi adalah semua unit atau individu yang ada dalam lingkup penelitian, atau semua item atau subjek yang ada dalam suatu area dan memenuhi parameter tertentu terkait dengan masalah penelitian. Adapun yang menjadi pasien UPTD Puskesmas Pancatengah Kabupaten Tasikmalaya selama 2 bulan terakhir yaitu bulan September dan Oktober yang dinyatakan jumlahnya yaitu 3.916 orang.

Menurut (Sugiyono, 2022) definisi Sampel adalah bagian dari atribut yang dimiliki populasi. Jika jumlah orang dalam populasi cukup banyak dan tidak cukup sumber daya, personel, atau waktu untuk mempelajari setiap anggota populasi, peneliti dapat menggunakan sampel. didasarkan harus benar-benar mewakili (mencerminkan).

Dalam metode nonprobability sampling jenis insidental.

Menurut (Sugiyono, 2022) Nonprobability merupakan pengambilan contoh Teknik dalam. Metode sampel mencakup pengambilan bola salju, acak, kuota, dan sistematis.

Menurut (Sugiyono, 2022) Setiap individu yang bertemu dengan peneliti melalui kecelakaan atau kejadian dapat dijadikan contoh. asalkan mereka dianggap sesuai sebagai sumber data. Teknik pengambilan sampel ini dikenal sebagai pengambilan sampel insidental. Adapun sampel dalam penelitian ini berjumlah sebesar 98 responden.

7

HASIL PENELITIAN

1 Uji Validitas

Hasil Uji Validitas

Sumber: Data yang diolah tahun 2024

Koefisien korelasi indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur variabel-variabel lebih besar dari pada r tabel, berdasarkan hasil analisis. = 0,197 (nilai r tabel untuk $n = 98$).

Hasil Uji Reliabilitas

Hasil olahan 2024

Dari analisis didapatkan sebuah standar minimal cronbach's alpha sebanyak 0,60, lalu angka dari cronbach's alpha kualitas pelayanan publik 0,906 nilai cronbach's alpha kepuasan masyarakat sebesar 0,833 yang lebih besar dibandingkan dengan 0,60. Secara ringkas dapat dikatakan bahwa gagasan pengukuran variabel dari kuesioner dapat dipercaya, artinya item-item dalam konsep variabel tersebut akan tetap sesuai untuk digunakan sebagai alat ukur di waktu iru.

3 analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Melihat dari tabel diatas yang isinya yaitu memaparkan hasil/output dari Coefficients^a uji regresi linear sederhana yang di uji dalam SPSS 25 yang menunjukkan koefisien B adalah suatu bentuk persamaan regresi linear sederhana dengan hasil sebagai berikut: $Y = 5,000 + 0,402X$

Berdasarkan persamaan diatas bisa disimpulkan koefisien konstanta bernilai 5,000 terdapat sebuah "satu" (1) skor kualitas pelayanan piblik akan menaikkan kepuasan masyarakat sebesar 0,402. Dan dapat dilihat juga bahwa koefisien konstanta bernilai positif Definisi "kualitas pelayanan publik" cukup dampak pada tingkat kepuasan umum.

4 Uji t

Hasil Uji t

Tujuan dari pengujian ini adalah guna mengetahui pengaruh variabel bebas secara individual guna menjelaskan variasi variabel terikat. Nilai t tabel yang digunakan sebagai tolak ukur $T_{(n-1)} = 1,660$ nilai di peroleh dari $T_{(n-1)} = 0,05$

nilai pada uji t (parsial) sebesar 1.660 yang diperoleh dari tabel t $\alpha = 0.05$. Berdasarkan tabel Uji t nilai thitung yang dihasilkan oleh variabel kualitas pelayanan publik adalah 11.330 lebih besar dari ttabel yaitu 1.660 dengan tingkat signifikansi 0.000 angka dari hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 5% atau 0,05 artinya variabel kualitas pelayanan publik secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan nilai t yang ditentukan lebih besar dari t tabel maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

5 Uji Koefisien Determinasi

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara parsial (sendiri) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Y). berikut hasil dari perhitungan menggunakan SPSS 25 *for Windows* yaitu:

Hasil Uji Koefisien determinasi

Karena diatas kita lihat skor determinasi (R^2) adalah banyaknya 0,572 untuk dapat mengetahui nilai dari koefisien determinasinya maka kita harus menggunakan rumus. Adapun rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}Kd &= r^2 \times 100\% \\Kd &= 0,572 \times 100\% \\Kd &= 57,2\%\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas bahwa nilai koefisien determinasi atau besaran pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan Publik) terhadap variabel terikat (Kepuasan Masyarakat) adalah sebesar 57,2% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 42,8% yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Adapun hasil kesimpulan dalam pembahasan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Sesuai Kebutuhan Pasien Masyarakat UPTD Pancatengah Kabupaten Tasikamalya., ditarik kesimpulan bahwa hasil dari analisis data

penelitian tersebut, bahwa keseluruhan kuisisioner yang disebarkan penulis baik pernyataan dari variabel dependen dan independen berjumlah 18 butir pernyataan. Sebagai alat pelayanan kepada kepuasan masyarakat dapat diperoleh hasil sebanyak 0,572 yang artinya bahwa besaran pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Pancatengah Tasikamalya.adalah sebesar 57.2%. Nilai tersebut Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kaliber Pelayana Publik (X) memiliki pengaruh sedang ke arah kepuasan masyarakat (Y) di Di UPTD Puskesmas Pancatengah Kabupaten Tasikamalya

DAFTAR PUSTAKA

- Moenir. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia* (Cet. ke-8). Bumi Aksara
- Hardiansyah. (2018a). *Kualitas Pelayanan Publik*. GAVA MEDIA.
- Hardiansyah. (2018b). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Priansa, D. J. (2018). *Perencanaan & Pembangunan SDM* (Cet. 3.). Alfabeta
- Stevelman, F., & Haan, S. C. (2020). *Boards in Information Governance*. *U. Pa. J. Bus. L.*,23, 179.

