

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHAN PENELITIAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian

1. Sejarah Singkat Puskesmas Ogoamas

Puskesmas Ogoamas berdiri pada tahun 1994 sebagai puskesmas pembantu yang dipimpin oleh Dr. Nikolumintag dengan menggunakan gedung seadanya. kemudian pada tahun 2016 Puskesmas Ogoamas direnovasi, dan diresmikan menjadi UPTD Puskesmas Ogoamas bertempat di Desa Ogoamas I Kecamatan Sojol Utara Kabupaten Donggala 2017 sehingga mengalami banyak perubahan pada sarana dan prasarana dan dipimpin oleh Kepala Puskesmas seorang Sarjana Kesehatan Masyarakat yaitu Bapak Muhidin, S.KM. Puskesmas Ogoamas memiliki wilayah kerja di 5 (lima) Desa yaitu Desa Bengkolli, Desa Ogoamas I, Desa Ogoamas II, Desa Lenju, dan Desa Pesik. Puskesmas Ogoamas saat ini memiliki 4 buah pustu dan 1 poskesdes yang tersebar di wilayah kerjanya yang memiliki penanggung jawab masing-masing disetiap pustu dan poskesdes yaitu Pustu Ogoamas II diberikan tanggung jawab kepada Lidiya, A.Md Keb, Pustu Pesik Umraeni Bakri, A.Md. Keb, Pustu Lenju Rini Martini, A.Md. Keb, dan Poskesdes Bengkolli Mulyani, A.md. Keb. Puskesmas saat ini dipimpin oleh Bapak Moh Yamin S.KM dan telah diakreditasi pada tahun 2023.

2. Geografis dan Kependudukan

Kecamatan Sojol Utara terbentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala Nomor 10 Tahun 2007 yang meliputi yang merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Donggala yang memiliki 5 (lima) Desa. Kecamatan Sojol Utara terletak pada belahan Utara Kabupaten Donggala Ibu Kota Kecamatan adalah Ogoamas, yang memiliki jarak 265 km dari Ibu Kota Kabupaten Donggala yang secara geografis Kecamatan Sojol Utara yang luasnya kurang lebih 534,29 km². Yang terdiri dari 5 Desa yaitu: Desa Ogoamas I, Desa Pesik, Desa Lenju, Desa Ogoamas II, dan Desa Bengkolli. Berdasarkan posisi geografisnya dengan batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan: Kabupaten Toli-Toli.
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan: Kabupaten Parigi Moutong,
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan: Kecamatan Sojol,
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan : Selat Makassar.

Keadaan tanah di Kecamatan Sojol Utara terdiri dari daratan, perbukitan dan pegunungan dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 500-700 meter, dan presentase terbesar dari keadaan tanah adalah pegunungan sehingga curah hujan di wilayah ini tergolong tinggi.

3. Jenis – Jenis Pelayanan Puskesmas Ogoamas

- a. Upaya kesehatan perorangan, kefarmasian dan laboratorium.
 1. Pelayanan pendaftaran dan rekam medik
 2. Pelayanan pemeriksaan umum

3. Pelayanan kesehatan anak dan balita
 4. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut
 5. Pelayanan kesehatan keluarga (KIA dan KB)
 6. Pelayanan tindakan kegawat daruratan 24 jam
 7. Pelayanan persalinan 24 jam
 8. Pelayanan laboratorium
 9. Pelayanan kefarmasian
 10. Pelayanan imunisasi
 11. Pelayanan konseling terpadu
 12. Pelayanan rujukan ambulance
- b. Upaya kesehatan masyarakat esensial
1. Pelayanan promosi kesehatan
 2. Pelayanan kesehatan keluarga (KIA dan KB)
 3. Pelayanan gizi
 4. Pelayanan kesehatan lingkungan
 5. Pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit
 6. Pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat
 7. Upaya kesehatan masyarakat pengembangan
 8. Pelayanan UKS
 9. Pelayanan kesehatan reproduksi
 10. Pelayanan kesehatan lansia
 11. Pelayanan kesehatan jiwa
 12. Pelayanan kesehatan haji

13. Pelayanan kesehatan tradisonal
14. Pelayanan kesehatan gigi dan ulut
15. Pelayanan kesehatan olahraga dan perkesmas.

4. Tenaga Kesehatan Puskesmas Ogoamas

Berdasarkan ketenagaan, Puskesmas Ogoamas memiliki tenaga kerja Sebanyak 52 orang yaitu terdiri dari :

- a. Ka. Puskesmas
- b. Dokter Umum : 1 orang
- c. Dokter gigi : 1
- d. Bidan : 16 orang
- e. Perawat : 14 orang
- f. Apoteker : 1 orang
- g. Lab Medik : 1 orang
- h. Pj Gizi : 2 orang
- i. Pj JKN : 1 orang
- j. Pj Pcare : 1 orang
- k. Apotik : 2 orang
- l. Pj BOK : 1 orang
- m. Surveilans : 1 orang
- n. Loker : 2 orang
- o. Kesling : 1 orang
- p. Koorbid : 1 orang

- q. KTU : 1 orang
- r. Promkes : 3 orang
- s. Administrasi : 1 orang

5. Visi dan Misi Puskesmas Ogoamas

a. Visi

Terwujudnya masyarakat Sojol Utara sehat

b. Misi

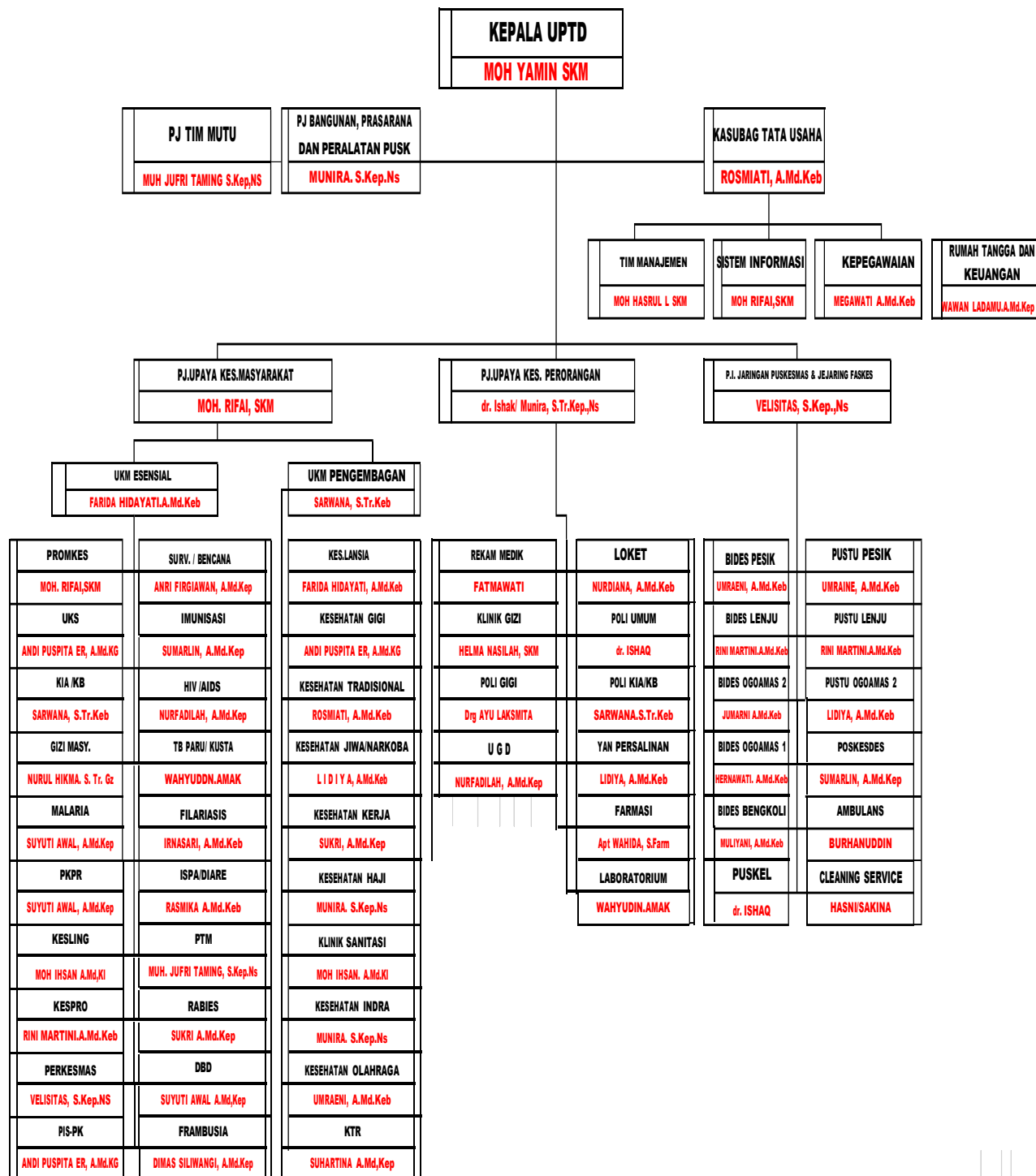
1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu baik perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat.
2. Melaksanakan pemberdayaan masyarakat melalui UKB
3. Melaksanakan manajemen puskesmas yang transparan, akuntabel dan visibility.
4. Menjalin kerjasama dengan lintas sektor terkait pembangunan wilayah yang berwawasan kesehatan.
5. Melaksanakan kerjasama dengan jaringan pelayanan kesehatan.

6. Struktur Organisasi Puskesmas Ogoamas

Struktur organisasi merupakan suatu garis yang membantu mendeskripsikan dan menggambarkan berbagai hubungan, tanggung jawab dan wewenang setiap individu dalam organisasi terhadap posisi dan fungsinya masing-masing. Struktur organisasi juga memberikan kejelasan yang lebih tegas tentang tugas pada bidang masing-masing individu dalam

organisasi, karna dengan struktur organisasi akan tampak jelas sejauh mana kedudukan, dalam melakukan tugas-tugas yang telah diberikan dan pada siapa tugas tersebut diberikan tanggung jawab. Dalam mewujudkan tujuan organisasi sangat diperlukan suatu struktur organisasi yang baik karena dapat mempermudah konsentrasi pegawai dalam melaksanakan tugasnya masing-masing. Karena memperjelas spesifikasi pekerjaan sari setiap pegawai. Struktur organisasi juga berguna untuk mencapai tujuan dari instansi yang bersangkutan. Untuk lebih jelasnya mengenai susunan struktur organisasi Puskesmas Ogoamas, berikut ini dijelaskan dalam bagan Organisasi Puskesmas Ogoamas sebagai berikut:

Gambar 2.
Struktur Organisasi Puskesmas Ogoamas



(Sumber : Puskesmas Ogoamas Kec. Sojol Utara Kab. Donggala, Struktur Organisasi Puskesmas Ogoamas)

B. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Ogoamas Kecamatan Sojol Utara Kabupaten Donggala Sulawesi Tengah. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama kurang lebih dua bulan, dimulai dari bulan Januari hingga Februari 2026.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada pegawai yang bekerja di puskesmas ogoamas. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 52 orang pegawai. Adapun distribusi penyebaran dan pengembalian kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Distribusi Pengambilan Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah
1.	Kuesioner yang disebar	55
2.	Kuesioner yang kembali	52
3.	Kuesioner yang tidak kembali	0

Sumber : Data Primer Yang diolah 2026

Berdasarkan Tabel 3 di atas, dapat diketahui bahwa jumlah kuesioner yang disebarkan sebanyak 52 kuesioner dan seluruh kuesioner tersebut kembali dengan lengkap. Dengan demikian, tingkat pengembalian kuesioner mencapai 100%, sehingga seluruh data dapat digunakan dalam proses analisis penelitian.

a. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah Pegawai yang bekerja di Puskesmas Ogoamas yang berjumlah 52. Karyawan. Gambaran umum responden meliputi jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan terakhir.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase
1.	Laki-laki	11	21,15%
2.	Perempuan	41	78,85%
	Jumlah	52	100%

Sumber : Data primer yang diolah 2026

Berdasarkan Tabel 4, diketahui bahwa dari 52 karyawan yang bekerja di Puskesmas Ogoamas, responden berjenis kelamin laki-laki terdiri dari 11 orang (21,15%) dan perempuan berjumlah 41 orang (78,85%). Hal ini menunjukkan bahwa komposisi responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini bersifat tidak seimbang, sehingga terdapat dominasi salah satu jenis kelamin dalam struktur tenaga kerja Puskesmas tersebut. Secara keseluruhan, distribusi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa Puskesmas Ogoamas memiliki karakteristik sumber daya manusia yang dominan perempuan dari pada laki-laki, di mana karyawan laki-laki lebih sedikit dan perempuan lebih banyak yang menunjukkan bahwa semua responden telah diakomodasi dalam persentase total.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 5. Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	23-30	10	19,23%
2.	31-38	31	59,62%
3.	39-57	11	21.15 %
	Jumlah	52	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel 5 dapat dijelaskan bahwa data tersebut menyajikan distribusi umur responden dalam sebuah penelitian, dari total 52 responden, kelompok usia dengan jumlah terbanyak adalah 31-38 tahun, yaitu mencakup 59.62% dari total responden. Diikuti dengan kelompok usia yang lebih tua 39-57 tahun dengan 21.15% dan kelompok usia yang terbilang muda memiliki persentase paling sedikit usia 23-30 tahun di 19,23 %. Tetapi usia muda dan usia tua tidak memiliki perbedaan yang jauh. Dengan demikian, kelompok usia dewasa dan usia tua merupakan mayoritas dalam survei ini.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat pendidikan

Tabel 6. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah (orang)	Persentase 1
1.	DIII	33	63,46%
3.	S1	13	25%
4.	PROFESI	6	11.54%

Sumber : Data Primer yang diolah 2026.

Tabel 6 memberikan gambaran umum tentang tingkat pendidikan pegawai di Puskesmas Ogoamas yang terlibat dalam penelitian ini adalah 52 responden yang berpartisipasi, dengan sebagian besar memiliki pendidikan terakhir DIII 63,46% yang mencerminkan setengah dari total sampel. Responden dengan pendidikan terakhir S1 25%, dan Profesi 11,54% terdapat dalam jumlah yang sedikit. Data ini menunjukkan variasi pendidikan dalam sampel penelitian dan memberikan wawasan tentang intelektualitas.

4. Hasil analisis statistik deskriptif

b Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
x1	52	10	15	12.52	.210	1.515
x2	52	11	15	12.94	.193	1.392
x3	52	11	15	12.92	.180	1.296
x4	52	11	15	12.46	.166	1.196
x5	52	8	15	12.35	.245	1.770
Y	52	17	25	20.92	.322	2.325
Valid N (listwise)	52					

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif terhadap 52 responden, diketahui bahwa variabel Tangible (X1) memiliki nilai rata-rata sebesar 12,52 dengan standar deviasi 1,515, variabel Reliability (X2) memiliki rata-rata 12,94 dengan standar deviasi 1,392, variabel Responsiveness (X3) memiliki rata-rata 12,92 dengan standar deviasi 1,296, variabel Assurance (X4) memiliki rata-rata 12,46 dengan standar deviasi 1,196, dan variabel Empathy (X5) memiliki rata-rata 12,35 dengan standar deviasi 1,770. Sementara itu, variabel kepuasan pasien (Y) memiliki nilai rata-rata sebesar 20,92 dengan standar deviasi 2,325. Secara umum nilai rata-rata seluruh variabel menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang cukup baik terhadap dimensi pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sehingga kualitas pelayanan di Puskesmas Ogoamas dinilai berada pada kategori baik.

5. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan terhadap seluruh butir pertanyaan pada kuesioner menggunakan teknik korelasi Product Moment Pearson dengan bantuan program statistik. Adapun hasil dari uji validitas terhadap kusioner penelitian terlampir sebagai berikut:

a) X1

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1
x1.1	Pearson	1	.565**	.680**	.829**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	52	52	52	52
x1.2	Pearson	.565**	1	.663**	.888**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	52	52	52	52
x1.3	Pearson	.680**	.663**	1	.886**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	52	52	52	52
x1	Pearson	.829**	.888**	.886**	1
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	

N	52	52	52	52
----------	-----------	-----------	-----------	-----------

****.** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b) X2

Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	x2
x2.1	Pearson	1	.819**	.784**	.922**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	52	52	52	52
x2.2	Pearson	.819**	1	.880**	.957**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	52	52	52	52
x2.3	Pearson	.784**	.880**	1	.944**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	52	52	52	52

x2	Pearson	.922**	.957**	.944**	1
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52

****.** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

c) X3

Correlations

		x3.1	x3.2	x3.3	x3
x3.1	Pearson	1	.863**	.637**	.916**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	52	52	52	52
x3.2	Pearson	.863**	1	.676**	.931**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	52	52	52	52

x3.3	Pearson	.637**	.676**	1	.864**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	52	52	52	52
x3	Pearson	.916**	.931**	.864**	1
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52

****.** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

d) X4

Correlations

		x4.1	x4.2	x4.3	x4
x4.1	Pearson	1	.866**	.613**	.895**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	52	52	52	52

x4.2	Pearson	.866**	1	.613**	.895**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	52	52	52	52
x4.3	Pearson	.613**	.613**	1	.879**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	52	52	52	52
x4	Pearson	.895**	.895**	.879**	1
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52

****.** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

e) X5

Correlations

		x5.1	x5.2	x5.3	x5
x5.1	Pearson	1	.447**	.728**	.897**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000
	N	52	52	52	52
x5.2	Pearson	.447**	1	.530**	.696**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000
	N	52	52	52	52
x5.3	Pearson	.728**	.530**	1	.918**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	52	52	52	52
x5	Pearson	.897**	.696**	.918**	1
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	

N	52	52	52	52
----------	-----------	-----------	-----------	-----------

****.** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

f) Y

Correlations

		y1	y2	y3	y4	y5	ytotal
y1	Pearson	1	.506**	.603**	.471**	.318*	.790**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.022	.000
	N	52	52	52	52	52	52
y2	Pearson	.506**	1	.715**	.587**	.497**	.800**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52
y3	Pearson	.603**	.715**	1	.662**	.455**	.847**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000
	N	52	52	52	52	52	52

y4	Pearson	.471**	.587**	.662**	1	.646**	.814**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52
y5	Pearson	.318*	.497**	.455**	.646**	1	.717**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.022	.000	.001	.000		.000
	N	52	52	52	52	52	52
Ytotal	Pearson	.790**	.800**	.847**	.814**	.717**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52	52	52

****.** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

***.** Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap seluruh item pertanyaan pada variabel Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Empathy (X5), dan Kepuasan pasien (Y), diperoleh nilai korelasi Pearson pada setiap item pertanyaan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 serta nilai korelasi yang lebih besar dari r tabel (0,273). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti dengan

baik sehingga seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

6. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrumen penelitian (seperti kuesioner atau angket) konsisten dan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data. Instrumen dikatakan reliabel jika memberikan hasil yang relatif sama apabila digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. berikut lampiran hasil uji reabilitas :

X1

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.823	3

X2

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.935	3

X3

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.884	3

X4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.838	3

X5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.786	3

Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.823	5

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 yaitu variabel Tangible sebesar 0,823, Reliability sebesar 0,935, Responsiveness sebesar 0,884, Assurance sebesar 0,838, Empathy sebesar 0,786, dan Kepuasan Pasien sebesar 0,823. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian secara konsisten.

7. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas (atau lebih) terhadap satu variabel terikat. Hasil lampirannya dapat dilihat sebagai berikut:

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.402 ^a	.162	.070	2.242

a. Predictors: (Constant), x5, x2, x3, x4, x1

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel Model Summary diperoleh nilai R Square sebesar 0,162 yang menunjukkan bahwa variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy secara bersama-sama mampu menjelaskan pengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 16,2%, sedangkan sisanya sebesar 83,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44.531	5	8.906	1.772	.137 ^b
	Residual	231.161	46	5.025		
	Total	275.692	51			

a. Dependent Variable: ytotal

b. Predictors: (Constant), x5, x2, x3, x4, x1

Berdasarkan hasil uji ANOVA diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,137 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel

Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy tidak berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ogoamas.

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	14.648	4.793		3.056	.004
	x1	-.365	.254	-.238	-1.436	.158
	x2	.071	.264	.043	.270	.789
	x3	.101	.286	.056	.351	.727
	x4	.677	.310	.348	2.187	.034
	x5	.015	.232	.011	.065	.948

a. Dependent Variable: ytotal

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 14,648 - 0,365X_1 + 0,071X_2 + 0,101X_3 + 0,677X_4 + 0,015X_5$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa variabel Assurance memiliki pengaruh positif terbesar terhadap kualitas pelayanan, sedangkan variabel Tangible memiliki pengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan.

8. Uji T (Parsial)

Uji parsial atau uji t adalah pengujian yang digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas (X) berpengaruh secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap variabel terikat (Y) dalam analisis regresi. berikut hasil yang terlampir:

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	14.648	4.793		3.056	.004
	x1	-.365	.254	-.238	-1.436	.158
	x2	.071	.264	.043	.270	.789
	x3	.101	.286	.056	.351	.727
	x4	.677	.310	.348	2.187	.034
	x5	.015	.232	.011	.065	.948

a. Dependent Variable: ytotal

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa variabel Tangible memiliki nilai signifikansi sebesar 0,158, Reliability sebesar 0,789, Responsiveness sebesar 0,727, dan Empathy sebesar 0,948 yang semuanya lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sementara itu variabel Assurance memiliki nilai signifikansi sebesar 0,034 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Assurance berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Puskesmas Ogoamas.

C. Pembahasan

Puskesmas Ogoamas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berada di Kabupaten Donggala. Puskesmas ini memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, khususnya dalam upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah, Puskesmas Ogoamas bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan.

Dalam menjalankan fungsinya, Puskesmas Ogoamas memiliki berbagai tenaga kesehatan yang terdiri dari dokter, perawat, bidan, tenaga administrasi, serta tenaga kesehatan lainnya yang bekerja sama dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan rawat jalan, pelayanan kesehatan ibu dan anak, pelayanan imunisasi, pelayanan gizi, pelayanan laboratorium, serta berbagai program kesehatan masyarakat lainnya. Sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang melayani masyarakat dalam jumlah yang cukup besar, Puskesmas Ogoamas dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan oleh pihak puskesmas. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dianalisis berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangible (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ogoamas kepada masyarakat.

Adapun Deskripsi Responden Responden dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di Puskesmas Ogoamas Kabupaten Donggala. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 52 orang yang diperoleh melalui teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode sensus, dimana seluruh pegawai dijadikan sebagai responden penelitian.

Responden dalam penelitian ini terdiri dari berbagai latar belakang pekerjaan seperti tenaga medis, tenaga keperawatan, serta tenaga administrasi yang

memiliki peran penting dalam proses pelayanan kesehatan di puskesmas. Keberagaman latar belakang responden ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ogoamas. Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner, diperoleh informasi bahwa sebagian besar responden telah memiliki pengalaman kerja yang cukup dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai proses pelayanan kesehatan yang berlangsung di Puskesmas Ogoamas.

Dengan adanya pengalaman kerja tersebut, responden diharapkan mampu memberikan penilaian yang objektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai data penelitian yang meliputi nilai minimum, maksimum, nilai rata-rata (mean), dan standar deviasi dari masing-masing variabel penelitian. Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif diperoleh nilai rata-rata variabel Tangible sebesar 12,52 dengan standar deviasi 1,515. Variabel Reliability memiliki nilai rata-rata sebesar 12,94 dengan standar deviasi 1,392. Variabel Responsiveness memiliki nilai rata-rata sebesar 12,92 dengan standar deviasi 1,296. Variabel Assurance memiliki nilai rata-rata sebesar 12,46 dengan standar deviasi 1,196. Variabel Empathy memiliki nilai rata-rata sebesar 12,35 dengan standar deviasi 1,770. Sementara itu variabel kepuasan pasien memiliki nilai rata-rata sebesar 20,92 dengan standar deviasi sebesar 2,325. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan penilaian yang cukup baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ogoamas. pertanyaan dalam kuesioner

mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Berdasarkan hasil pengujian validitas diketahui bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan kualitas pelayanan memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,273 serta memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian. untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Nilai Cronbach's Alpha untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut: Tangible :0,823, Reliability : 0,935, Responsiveness : 0,884, Assurance : 0,838, Empathy : 0,786, Kepuasan pasien : 0,823 Nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang baik sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel. sedang untuk mengetahui pengaruh variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,162. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy secara bersama-sama mampu menjelaskan pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 16,2%, sedangkan sisanya sebesar 83,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji simultan dilakukan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,137 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti bahwa secara simultan variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ogoamas. Sedangkan Uji parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa: Variabel Tangible tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Variabel Reliability tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Variabel Responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel Assurance berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Variabel Empathy tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa tidak semua dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Ogoamas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Tangible tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fasilitas fisik seperti ruang pelayanan, peralatan medis, serta sarana pendukung lainnya belum menjadi faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut persepsi responden. Selanjutnya variabel Reliability juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan belum memberikan pengaruh yang signifikan

terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Variabel Responsiveness juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam melayani pasien belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan. Berbeda dengan variabel lainnya, variabel Assurance memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa faktor jaminan pelayanan seperti kompetensi tenaga kesehatan, sikap profesional, serta kemampuan memberikan rasa aman kepada pasien merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Sementara itu variabel Empathy tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian individual yang diberikan oleh pegawai kepada pasien belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan. Secara umum hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Ogoamas lebih dipengaruhi oleh faktor kepercayaan terhadap tenaga kesehatan dibandingkan dengan faktor lainnya.