

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1. Gambaran Umum**

##### **4.1.2 Deskripsi Objek Penelitian**

Puskesmas Jurangmangu merupakan puskesmas di Kecamatan Pondok Aren dengan kemampuan penyelenggaraan pelayanan puskesmas rawat inap yang berlokasi di Jl. Kelurahan Jurangmangu Timur Rt 006/002 Kelurahan Jurangmangu Timur, Kecamatan Pondok Aren, Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten, dan merupakan pemekaran dari Puskesmas Pondok Aren,

Puskesmas Jurangmangu di resmikan pada tanggal 25 April 2009 dan sudah melayani masyarakat kelurahan Jurangmangu Barat serta Kelurahan Jurangmangu Timur lebih dari 10 tahun. Berdasarkan keputusan Walikota Tangerang Selatan Nomor: 445/0014.DPMPTSP/01/2018 tentang izin operasional Puskesmas Jurangmangu di tetapkan tanggal 30 April 2018 dan berlaku kurun waktu 5 tahun.

##### **4.1.3 Visi dan Misi**

Visi:

Memberikan pelayanan kesehatan yang prima demi terwujudnya Tangerang Selatan kota yang cerdas, berkualitas, dan berdaya saing berbasis teknologi dan inovasi.

Misi:

1. Mengembangkan profesionalisme sumber daya manusia.
2. Menggali potensi masyarakat dan meningkatkan peran serta masyarakat di bidang kesehatan.

##### **4.1.4 Jadwal Pelayanan**

Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 12.00 WIB

Jumat	: Pukul 07.30 – 11.30 WIB
Sabtu	: Pukul 07.30 – 12.00
Rawat Inap UGD	: 24 Jam
Persalinan	: 24 Jam

Terkait dengan adanya pandemic covid 19, maka jadwal pelayanan pada Puskesmas Jurangmangu mengalami perubahan jadwal sebagai berikut:

Periksa Umum	: Pukul 08.00 – 10.00 WIB
Kesehatan Ibu dan Anak	: Pukul 07.30 – 12.00 WIB
Rawat Inap UGD	: 24 Jam
Persalinan	: 24 Jam

#### **4.1.5 Upaya Penyelenggaraan Pelayanan di Puskesmas**

Terdiri 2 upaya pelayanan yang di selenggarakan di Puskesmas Jurangmangu, yaitu:

1. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM)
  - Upaya kesehatan masyarakat essensial
  - Upaya kesehatan masyarakat pengembangan
2. Upaya Kesehatan Perorangan (UKP)
  - Pelayanan rawat jalan
  - Pelayanan gawat darurat
  - Pelayanan satu hari (one day care)
  - Home care
  - Rawat inap berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan

#### **4.1.6 Jumlah Kunjungan Pasien**

Pada Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan memiliki beberapa jenis kunjungan berdasarkan jenis jaminan kesehatan. Jenis kunjungan yaag dilakukan dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini:

**Tabel 4. 1 Jumlah Kunjungan Pasien di Puskesmas Jurang Mangu Tahun 2021**

	<b>Jumlah Kunjungan E-KTP</b>	<b>Jumlah Kunjungan Umum (Bayar)</b>	<b>Jumlah Kunjungan Seluruhnya</b>	<b>Jumlah Rujukan E-KTP</b>	<b>Jumlah Rujukan Umum</b>	<b>Jumlah Rujukan Seluruhnya</b>
Total	5.267	1.017	22.861	1.189	4.762	5.951

*Sumber: Data Puskesmas Jurangmangu Tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.1, maka jumlah rata - rata kunjungan tiap bulan adalah 1.948 orang dan tiap harinya adalah 78 orang. Sedangkan untuk jumlah keseluruhan kunjungan baru dan kunjungan baru dapat dilihat pada tabel 4.2.

**Tabel 4. 2 Jumlah Kunjungan Baru dan Kunjungan Lama Puskesmas Jurang Mangu Tahun 2021**

<b>No</b>	<b>Kunjungan</b>	<b>Jumlah</b>
1	Jumlah kunjungan lama puskesmas	9.387
2	Jumlah kunjungan baru puskesmas	13.474
Total		22.861

*Sumber: Data Puskesmas Jurangmangu Tahun 2021*

#### **4.1.7 Ketersediaan Ketenagaan Puskesmas**

Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 75 Tahun 2014, jumlah minimal sumber daya manusia yang harus dipenuhi di Puskesmas rawat inap berjumlah 31 orang dari 9 jenis profesi. Sedangkan Puskesmas Jurangmangu sudah terpenuhi sebanyak 52 orang terbagi dalam 9 jenis profesi. Ketersediaan tenaga kesehatan di Puskesmas Jurangmangu sesuai dengan Permenkes No. 75 Tahun 2014 dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 3 Ketersediaan Ketenagaan Puskesmas Jurangmangu**

No	Jenis Tenaga	Puskesmas Rawat Inap Sesuai Permenkes 75 Tahun 2014	Puskesmas Jurangmangu	Keterangan
1.	Dokter Umum	2	8	dr. Christopher Roswell P dr. Novika Kristianti dr. Yunita Pangestuti dr. Meiriyana D F dr. Irene Diah Julianti dr. Nurekawati dr. Faizal Oesman dr. Susi Susanti Gurning
2.	Dokter Gigi	1	2	drg. Akari Christina drg. Novika Damayanti
3.	Ners	1	1	Ns. Ita Melda Santi, S.Kep
4.	Perawat	8	11	Naharis,Amd.Kep Fitriani Rosita,Amd.Kep Hetri Verawati,Amd.Kep Tri Yulianto,Amd.Kep Nurhasanah,Amd.Kep Anggi Dewi A,Amd.Kep Reti Lionita,Amd.Kep Lili Fadli,Amd.Kep Dewi Novia,Amd.Kep Tri Sulistiono,Amd.Kep Yulianti,Amd.Kep
5.	Bidan	7	15	Sri Ratnawati,Amd, Keb Eka Fitriah,Amd.Keb Desiana Kemala S,Amd.Keb Trinawang Wulan,Amd.Keb Novi Gunanti,Amd.Keb Imelda CH, Amd, Keb Wiwit Riyana,Amd.Keb Lisna Andriyana,Amd.Keb Fitri Afriyanti,Amd.Keb Siti Nurholifah,Amd.Keb Ikha Rachmawati,Amd.Keb Suwarnih,Amd.Keb Hermaya Aprilia,Amd.Keb Inna Mariana,Amd.Keb Robiatul Adawiyah,Amd.Keb

6.	Tenaga Kesehatan Masyarakat	2	1	Hera fadilah Syahruli, SKM
7.	Tenaga Kesehatan Lingkungan	1	0	
8.	Ahli Teknologi Laboratorium Klinik	1	1	Teguh Setyo N, Amd.AK
9.	Tenaga Gizi	2	1	Thea Rakhmawati
10.	Tenaga Kefarmasian	2	1	Leny Septia Ningsih (Asisten Apoteker)
11.	Terapis Gigi Mulut	1	1	Karnain
12.	Tenaga Adminitrasi	3	5	Triyas Sakdiah Ikhwanu Rifki M Yoga Nur P Alaika Al Chasby Sheisa Fauziah
13.	Pekarya	2	11	Nurmansyah (OB) Adiman (OB) Resnawati (OB) Suciyanti (OB) Abdul Sukdi (OB) Hatiyah (OB) Saripudin (OB) Juleha (OB) Ely S (juru masak) Sudarini (juru masak) Lilis Suryani (juru masak)
14.	Driver Ambulance	2	3	Sabarudin Jasir Herlis Prayitno
15.	Keamanan	4	4	Miskat Sanwani Abdillah M Husni
Total		39	65	

Sumber: Data Puskesmas Jurangmangu Tahun 2021

#### 4.1.8 Demografi

Puskesmas Jurangmangu terletak di wilayah Kecamatan Pondok Aren, Kota Tangerang Selatan dengan Luas Wilayah 5.26 Km<sup>2</sup>, berbatasan dengan wilayah:

- Sebelah Utara : Kecamatan Ciledug Kota Tangerang
- Sebelah Selatan : Kecamatan Ciputat Timur
- Sebelah Barat : Wilayah Kerja Puskesmas Pondok Aren
- Sebelah Timur : Wilayah Kerja Puskesmas Pondok Betung

Kelurahan Jurangmangu Kecamatan Pondok Aren memiliki jumlah penduduk sebagai berikut:

**Tabel 4. 4 Jumlah penduduk berdasarkan kelurahan**

No	Nama Kelurahan	Jumlah Penduduk	
		Laki-laki	Perempuan
1.	Jurangmangu Timur	14.996	14.976
2.	Jurangmangu Barat	18.300	18.173

*Sumber: Data Kecamatan Pondok Aren Tahun 2021*

Jumlah penduduk berdasarkan data puskesmas Jurangmangu memiliki 2 Kelurahan binaan yaitu Kelurahan Jurangmangu Barat dan Kelurahan Jurangmangu Timur sebesar 66.445 jiwa dengan kepala keluarga 20.812 yang tersebar di 28 RW dan 189 RT.

**Tabel 4. 5 Luas wilayah, jumlah penduduk, jumlah RT/RW, dan jumlah KK tahun 2021**

No	Kelurahan	Luas Wilayah (Km <sup>2</sup> )	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Jumlah		Jumlah KK
				RT	RW	
1.	Jurangmangu Timur	266	29.972	93	13	9.465
2.	Jurangmangu Barat	208.8	36.473	96	15	11.347

*Sumber: Data Kecamatan Pondok Aren Tahun 2021*

## 4.2. Identitas Responden

### 4.2.1 Karakteristik Responden

Mengidentifikasi data-data yang didapat dari hasil analisis data angket melalui responden di Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan, pada penelitian ini objek penelitian terkait usia, jenis kelamin, tingkat Pendidikan dan pekerjaan. Data diperoleh dari kuesioner yang bagikan kepada 78 responden yang pernah berkunjung ke Puskemas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan. Pembagian kuesioner terdiri dari variable X yaitu untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai di Puskesmas Jurangmangu dan variable Y untuk mengetahui kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai Puskesmas Jurangmangu.

#### 1. Identitas Responden Berdasarkan Usia

Pada penelitian yang dilakukan di Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan, responden memiliki usia yang berbeda-beda. Dapat dilihat pada tabel 4.6

**Tabel 4. 6 Identitas responden berdasarkan usia**

No	Umur	Frekuensi (Orang)	Presentase
1	20 – 25 Tahun	28	35,9
2	26 – 30 Tahun	6	7,7
3	31 – 40 Tahun	29	37,2
4	41 – 50 Tahun	11	14,1
5	>50 Tahun	4	5,1
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil olahan data responden, 2023*

Dari hasil tabel tersebut dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak ada pada kelompok usia 31-40 tahun sebanyak 29 orang (37,2%), lalu kelompok usia 20-25 tahun sebanyak 28 orang (35,9%), kelompok usia 41-50 tahun sebanyak 11 orang (14,1%), kelompok usia 26-30 tahun sebanyak 6 orang (7,7%) dan kelompok usia >50 tahun sebanyak 4 orang (5,1%).

#### 2. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini terdiri dari laki-laki dan perempuan, dapat dilihat pada tabel 4.7

**Tabel 4. 7 Identitas responden berdasarkan jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Presentase
1	Laki-laki	28	35,9
2	Perempuan	50	64,1
Jumlah		78	100

Sumber: hasil olahan data responden, 2023

Dari hasil tabel tersebut, keseluruhan responden masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Jurangmangu yang berjumlah 78 orang, responden yang lebih banyak yaitu berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 53 orang (67,9%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 25 orang (32,1%).

### 3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Pasien Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan memiliki perbedaan latar belakang pendidikan terakhir, yang dapat dilihat pada tabel 4.8

**Tabel 4. 8 Identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir**

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Presentase
1	SMP	13	16,7
2	SMA / Sederajat	36	46,2
3	Diploma (D3)	6	7,7
4	S1	19	24,4
5	Lainnya	4	5,1
Jumlah		78	100

Sumber: hasil olahan data responden, 2023

Dari hasil tabel tersebut dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak ada pada responden yang berlatar pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 36 orang (46,2%), lalu responden dengan tingkat pendidikan terakhir S1 sebanyak 19 orang (24,4%), responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMP sebanyak 13 orang (16,7%), responden dengan tingkat pendidikan terakhir diploma (D3) sebanyak 6 orang (7,7%) kemudian responden tingkat pendidikan lainnya yang mempunyai jumlah sebanyak 4 orang (5,1%).

### 4. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan



Pasien Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan memiliki perbedaan latar belakang pekerjaan, yang dapat dilihat pada tabel 4.9

**Tabel 4. 9 Identitas responden berdasarkan tingkat pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Presentase
1	PNS	3	3,8
2	Pegawai Swasta	17	21,8
3	Wiraswasta	2	2,6
4	Ibu Rumah Tangga	30	38,5
5	Pelajar / Mahasiswa	10	12,8
6	Lain-Lain	16	20,5
Jumlah		78	100

*Sumber: hasil olahan data responden, 2023*

Dari hasil tabel tersebut dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak ada pada responden yang berlatar pekerjaan ibu rumah tangga yaitu sebanyak 30 orang (38,5%), lalu responden dengan berlatar pekerjaan pegawai swasta sebanyak 17 orang (21,8%), responden dengan berlatar pekerjaan lain-lain sebanyak 16 orang (20,5%), kemudian responden berlatar pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 10 orang (12,8%), responden dengan berlatar pekerjaan PNS sebanyak 3 orang (3,8%) dan responden dengan berlatar pekerjaan wiraswasta sebanyak 2 orang (2,6%).

### **4.3 Hasil Penelitian**

#### **4.3.1 Kinerja Pegawai**

Kinerja tidak pernah lepas dari proses dan hasil kinerja pegawai dalam hal mencapai hasil kerja yang dilakukan seseorang pegawai, baik secara kualitas maupun kuantitas dalam menjalankan tugas di suatu organisasi. Pada penelitian ini variable X yaitu kinerja pegawai dan mempunyai indikator yaitu:

- **Kualitas Pelayanan**

Pada indikator ini diukur berdasarkan pernyataan masyarakat sebagai responden yang berkunjung ke Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan melalui kuesioner yang di berikan. Indikator kualitas pelayanan melalui sub indikator dalam 4 pernyataan untuk mendeskripsikan pernyataan dari 78

responden atas sub indikator kualitas pelayanan. Jawaban responden untuk masing-masing sub indikator adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 10 Melayani pasien sesuai dengan kebutuhan**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	20	25,6
2	Setuju	56	71,8
3	Ragu-Ragu	2	2,6
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.10 mengenai pegawai melayani pasien sesuai dengan kebutuhan, memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 56 responden atau 71,8% mengatakan setuju, ragu dan tanggapan terendah adalah jawaban ragu-ragu sebanyak 2 responden atau 2,6%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa pegawai melayani pasien sesuai dengan kebutuhan berada pada kategori baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 11 Kesesuaian kinerja petugas puskesmas dengan sistem operasional prosedur (SOP) kerja**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	20	25,6
2	Setuju	22	38,2
3	Ragu-Ragu	35	44,9
4	Tidak Setuju	1	1,3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.11 mengenai kesesuaian kinerja petugas puskesmas dengan system operasional prosedur (SOP), memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 35 responden atau 44,9% mengatakan ragu-ragu dan tanggapan terendah adalah jawaban tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,3%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan mengenai mengenai kesesuaian kinerja

petugas puskesmas dengan system operasional prosedur (SOP) berada pada kategori cukup baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 12 Ketepatan informasi yang diberikan oleh dokter maupun petugas lainnya kepada pasien**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	20	25,6
2	Setuju	43	55,1
3	Ragu-Ragu	1	1,3
4	Tidak Setuju	14	17,9
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.12 mengenai ketepatan informasi yang diberikan oleh dokter maupun petugas lainnya kepada pasien, memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 43 responden atau 55,1% mengatakan setuju dan tanggapan terendah adalah jawaban ragu-ragu sebanyak 1 responden atau 1,3%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan mengenai ketepatan informasi yang diberikan oleh dokter maupun petugas lainnya kepada pasien berada pada kategori baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 13 Petugas memberikan pelayanan yang sama kepada semua pasien tanpa membedakan status atau latar belakang pasien**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	20	25,6
2	Setuju	37	47,4
3	Ragu-Ragu	21	26,9
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.13 mengenai petugas memberikan pelayanan yang sama kepada semua pasien tanpa membedakan status atau latar belakang pasien memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 37 responden atau 47,4% mengatakan

setuju dan tanggapan terendah adalah jawaban sangat setuju sebanyak 20 responden atau 25,6%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan mengenai petugas memberikan pelayanan yang sama kepada semua pasien tanpa membeda-bedakan status atau latar belakang pasien berada pada kategori cukup baik dalam tafsiran kuantitatif.

Dari hasil analisis data pada pernyataan diatas dalam indikator kualitas pelayanan pada variable x kinerja pegawai dapat disimpulkan pada tabel 4.14

**Tabel 4. 14 Presentase indikator kualitas pelayanan**

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Jumlah
1	P1	25,6	71,8	2,6	0	0	100
2	P2	25,6	28,2	44,9	1,3	0	100
3	P3	25,6	55,1	1,3	17,9	0	100
4	P4	25,6	47,4	26,9	0	0	100
Rata-Rata		25,6	50,6	18,9	4,8	0	100

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.14 mengenai indikator kualitas pelayanan dengan empat pernyataan penilaian rata-rata dari 78 responden yaitu 25,6% responden yang memberikan penilaian pada pilihan SS (Sangat Setuju), 50,6% responden yang memberikan penilaian pada pilihan S (Setuju), 18,9% responden yang memberikan penilaian pada pilihan RR (Ragu-Ragu), 4,8% responden yang memberikan penilaian pada pilihan TS (Tidak Setuju) dan 0% responden ada pada penilaian STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai indikator kualitas pelayanan, penilaian rata-rata tertinggi yaitu pada penilaian pilihan S (Setuju) sebesar 50,6%, sedangkan penilaian rata-rata terendah yaitu pada penilaian TS (Tidak Setuju) sebesar 4,8%. Jadi kualitas pelayanan yang di berikan oleh pegawai memiliki penilaian baik yaitu sebesar 55,4% dalam tafsiran kuantitatif, tetapi dalam hal ini kualitas pelayanan masih kurang sebesar 44,6% untuk memperoleh rasa kepuasan dari masyarakat dengan penilaian sangat baik.

- **Komunikasi**

Komunikasi bertujuan untuk mengetahui apakah pegawai mampu berkomunikasi dengan baik kepada konsumennya, bertujuan untuk menghasilkan

kejelasan antar informasi sehingga tidak menimbulkan kesalahan yang tidak diinginkan.

Indikator komunikasi melalui sub indikator dalam 4 pernyataan untuk mendeskripsikan pernyataan dari 78 responden atas sub indikator komunikasi. Jawaban responden untuk masing-masing sub indikator adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 15 Dokter selalu menanyakan keluhan pasien**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	44	56,4
2	Setuju	34	43,6
3	Ragu-Ragu	0	0
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.15 mengenai dokter selalu menanyakan keluhan pasien, memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 44 responden atau 56,4% mengatakan sangat setuju dan tanggapan terendah adalah jawaban setuju sebanyak 34 responden atau 43,6%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan mengenai dokter selalu menanyakan keluhan pasien berada pada kategori baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 16 Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	43	55,1
2	Setuju	34	43,6
3	Ragu-Ragu	1	1,3
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.16 mengenai dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien, memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 43 responden atau 55,1% mengatakan sangat setuju dan tanggapan terendah adalah jawaban ragu-

ragu sebanyak 1 responden atau 1,3%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan mengenai, pernyataan mengenai dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien berada pada kategori baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 17 Petugas berkomunikasi, berbicara, dan bersikap secara baik, jelas dan ramah dalam pelayanan**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	21	26,9
2	Setuju	41	52,6
3	Ragu-Ragu	13	16,7
4	Tidak Setuju	3	3,8
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.17 mengenai petugas berkomunikasi, berbicara, dan bersikap secara baik, jelas dan ramah dalam pelayanan, memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 41 responden atau 52,6% mengatakan setuju dan tanggapan terendah adalah jawaban tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3,8%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan mengenai petugas berkomunikasi, berbicara, dan bersikap secara baik, jelas dan ramah dalam pelayanan berada pada kategori baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 18 Petugas membantu menjelaskan dan mengarahkan perlahan-lahan mengenai kebutuhan pasien**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	20	25,6
2	Setuju	32	41,0
3	Ragu-Ragu	26	33,3
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.18 mengenai petugas membantu menjelaskan dan mengarahkan perlahan-lahan mengenai kebutuhan pasien memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 32 responden atau 41,0% mengatakan setuju dan tanggapan

terendah adalah jawaban sangat setuju sebanyak 20 responden atau 25,6%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian pernyataan mengenai petugas membantu menjelaskan dan mengarahkan perlahan-lahan mengenai kebutuhan pasien berada pada kategori cukup baik dalam tafsiran kuantitatif.

Dari hasil analisis data pada pernyataan diatas dalam indikator komunikasi pada variable x kinerja pegawai dapat disimpulkan pada tabel 4.19.

**Tabel 4. 19 Presentase indikator komunikasi**

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Jumlah
1	P1	56,4	43,6	0	0	0	100
2	P2	55,1	43,6	1,3	0	0	100
3	P3	26,9	52,6	6,7	3,8	0	100
4	P4	25,6	41,0	33,3	0	0	100
Rata-Rata		41,0	45,2	10,32	0,95	0	100

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.19 mengenai indikator komunikasi dengan empat pernyataan penilaian rata-rata dari 78 responden, yaitu 41,0% responden yang memberikan penilaian pada pilihan SS (Sangat Setuju), 45,2% responden yang memberikan penilaian pada pilihan S (Setuju), 10,3% responden yang memberikan penilaian pada pilihan RR (Ragu-Ragu), 0,9% responden ada pada penilaian TS (Tidak Setuju) dan 0% penilaian pada pilihan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai indikator komunikasi penilaian rata-rata tertinggi yaitu pada penilaian S (Setuju) sebesar 45,2% sedangkan penilaian rata-rata terendah yaitu pada penilaian TS (Tidak Setuju) sebesar 0,9%. Jadi komunikasi yang diberikan oleh petugas Puskesmas Jurangmangu memiliki penilaian cukup baik yaitu sebesar 46,1% dalam tafsiran kuantitatif, tetapi dalam hal ini komunikasi masih kurang optimal sebesar 53,9% untuk memperoleh rasa kepuasan dari masyarakat dengan penilaian baik.

- **Kecepatan**

Kecepatan merupakan kemampuan karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan yang di ukur dengan tingkat waktu untuk menghasilkan pencapaian kepuasan dan peningkatan kerja.

Indikator kecepatan melalui sub indikator dalam 4 pernyataan untuk mendeskripsikan pernyataan dari 78 responden atas sub indikator kecepatan. Jawaban responden untuk masing-masing sub indikator adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 20 Kecepatan petugas puskesmas dalam melayani pasien**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	20	25,6
2	Setuju	13	16,7
3	Ragu-Ragu	45	57,7
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.20 mengenai kecepatan petugas puskesmas dalam melayani pasien, memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 46 responden atau 57,7% mengatakan ragu-ragu dan tanggapan terendah adalah jawaban setuju sebanyak 13 responden atau 16,7%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan mengenai kecepatan petugas puskesmas dalam melayani pasien berada pada kategori baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 21 Petugas memberikan penjelasan secara detail mengenai prosedur pelayanan yang sesuai standar mutu**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	20	25,6
2	Setuju	23	29,5
3	Ragu-Ragu	15	19,2
4	Tidak Setuju	20	25,6
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.21 mengenai petugas memberikan penjelasan secara detail mengenai prosedur pelayanan yang sesuai standar mutu, memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 23 responden atau 29,5% mengatakan setuju dan tanggapan terendah adalah jawaban ragu-ragu sebanyak 15 responden atau 19,2%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan mengenai petugas



memberikan penjelasan secara detail mengenai prosedur pelayanan yang sesuai standar mutu berada pada kategori cukup baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 22 Dalam memberikan pelayanan dokter maupun petugas lainnya menggunakan bantuan teknologi agar dapat di akses dengan mudah dan cepat**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	33	42,3
2	Setuju	13	16,7
3	Ragu-Ragu	32	41,0
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.22 mengenai dalam memberikan pelayanan dokter maupun petugas lainnya menggunakan bantuan teknologi agar dapat di akses dengan mudah dan cepat memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 33 responden atau 42,3% mengatakan sangat setuju dan tanggapan terendah adalah jawaban setuju sebanyak 13 responden atau 15,4%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan mengenai dalam memberikan pelayanan dokter maupun petugas lainnya menggunakan bantuan teknologi agar dapat di akses dengan mudah dan cepat berada pada kategori cukup baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 23 Petugas memberikan respon yang cepat dan cermat agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pelayanan**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	20	25,6
2	Setuju	21	26,9
3	Ragu-Ragu	37	47,4
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.23 mengenai petugas memberikan respon yang cepat dan cermat agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pelayanan memperoleh

tanggapan tertinggi sebanyak 37 responden atau 47,4% mengatakan ragu-ragu dan tanggapan terendah adalah jawaban sangat setuju sebanyak 20 responden atau 26,9%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan mengenai petugas memberikan respon yang cepat dan cermat agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pelayanan berada pada kategori cukup baik dalam tafsiran kuantitatif.

Dari hasil analisis data pada pernyataan diatas dalam indikator kecepatan pada variable x kinerja pegawai dapat disimpulkan pada tabel 4.24

**Tabel 4. 24 Presentase indikator kecepatan**

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Jumlah
1	P1	25,6	16,7	57,7	0	0	100
2	P2	25,6	29,5	19,2	25,6	0	100
3	P3	42,3	16,7	41,0	0	0	100
4	P4	25,6	26,9	47,7	0	0	100
Rata-Rata		29,7	22,4	41,4	6,4	0	100

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.24 mengenai indikator kecepatan dengan empat pernyataan penilaian rata-rata dari 78 responden, yaitu 29,7% responden yang memberikan penilaian pada pilihan SS (Sangat Setuju), 22,4% responden yang memberikan penilaian pada pilihan S (Setuju), 41,4% responden yang memberikan penilaian pada pilihan RR (Ragu-Ragu), 6,4% responden yang memberikan penilaian pada pilihan TS (Tidak Setuju), dan 0% responden ada pada penilaian STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai indikator kecepatan penilaian rata-rata tertinggi yaitu pada penilaian RR (Ragu-Ragu) sebesar 41,4% sedangkan penilaian rata-rata terendah yaitu pada penilaian TS (Tidak Setuju) sebesar 6,4%. Jadi kecepatan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Jurangmangu memiliki penilaian cukup baik yaitu sebesar 47,5%. Tetapi dalam hal ini indikator kecepatan masih kurang optimal sebesar 52,5% untuk memperoleh rasa kepuasan dari masyarakat dengan penilaian sangat baik.

- **Kemampuan**

Kemampuan yang dimiliki seseorang tentu berbeda-beda, perbedaan ini bertujuan agar pekerjaan dapat berjalan dengan semaksimal mungkin. Indikator

kemampuan melalui sub indikator dalam 4 pernyataan untuk mendeskripsikan pernyataan dari 78 responden atas sub indikator kemampuan. Jawaban responden untuk masing-masing sub indikator adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 25 Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	30	38,5
3	Ragu-Ragu	45	57,5
4	Tidak Setuju	3	3,8
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.25 mengenai prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 45 responden atau 57,5% mengatakan ragu-ragu dan tanggapan terendah adalah jawaban tidak setuju setuju sebanyak 3 responden atau 3,8%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan mengenai pelayanan yang tidak berbelit-belit berada pada kategori baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 26 Petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	52	66,7
3	Ragu-Ragu	25	32,1
4	Tidak Setuju	1	1,3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.26 mengenai petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 52 responden atau 66,7% mengatakan setuju dan tanggapan terendah adalah jawaban ragu-ragu sebanyak 25 responden atau 32,1%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan mengenai petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik berada pada kategori baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 27 Dokter mampu menangani setiap pasien sehingga tidak mengalami kewalahan dalam memberikan pelayanan**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	34	43,6
3	Ragu-Ragu	24	30,8
4	Tidak Setuju	20	25,6
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.27 mengenai dokter mampu menangani setiap pasien sehingga tidak mengalami kewalahan dalam memberikan pelayanan memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 34 responden atau 43,6% mengatakan setuju dan tanggapan terendah adalah jawaban tidak setuju sebanyak 20 responden atau 25,6%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan mengenai dokter mampu menangani setiap pasien sehingga tidak mengalami kewalahan dalam memberikan pelayanan berada pada kategori cukup baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 28 Petugas mampu menjawab setiap permasalahan pada pasien**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	56	71,8
3	Ragu-Ragu	22	28,2
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.28 mengenai petugas mampu menjawab setiap permasalahan pada pasien memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 56 responden atau 71,8% mengatakan setuju dan tanggapan terendah adalah jawaban ragu-ragu sebanyak 22 responden atau 28,2%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan mengenai petugas mampu menjawab setiap permasalahan pada pasien berada pada kategori baik dalam tafsiran kuantitatif.

Dari hasil analisis data pada pernyataan diatas dalam indikator kemampuan pada variable x kinerja pegawai dapat disimpulkan pada tabel 4.29

**Tabel 4. 29 Presentase indikator kemampuan**

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Jumlah
1	P1	0	38,5	57,5	3,8	0	100
2	P2	0	66,7	32,1	1,3	0	100
3	P3	0	43,6	30,8	25,6	0	100
4	P4	0	71,8	28,2	0	0	100
Rata-Rata		0	55,15	37,15	7,67	0	100

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.29 mengenai indikator kemampuan dengan empat pernyataan penilaian rata-rata dari 78 responden, yaitu 55,1% responden yang memberikan penilaian pada pilihan S (Setuju), 37,1% responden yang memberikan penilaian pada pilihan RR (Ragu-Ragu), 7,6% responden yang memberikan penilaian pada pilihan TS (Tidak Setuju), dan 0% responden ada pada penilaian SS (Sangat Setuju) dan penilaian STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai indikator kemampuan penilaian rata-rata tertinggi yaitu pada penilaian S (Setuju) sebesar 55,1% sedangkan penilaian rata-rata terendah yaitu pada penilaian TS (Tidak Sejuju) sebesar 7,6%. Jadi kemampuan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Jurangmangu memiliki penilaian baik yaitu sebesar 62,7%. Tetapi dalam hal ini indikator kemampuan masih kurang optimal sebesar 37,3% untuk memperoleh rasa kepuasan dari masyarakat dengan penilaian sangat baik.

- **Penyelesaian Masalah**

Indikator penyelesaian masalah melalui sub indikator dalam 4 pernyataan untuk mendeskripsikan pernyataan dari 78 responden atas sub indikator penyelesaian masalah. Jawaban responden untuk masing-masing sub indikator adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 30 Petugas medis berpengalaman dalam mengobati pasien**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	25	32,1
2	Setuju	33	42,3
3	Ragu-Ragu	0	0
4	Tidak Setuju	20	25,6
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.30 mengenai petugas medis berpengalaman dalam mengobati pasien memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 33 responden atau 42,3% mengatakan setuju dan tanggapan terendah adalah jawaban tidak setuju sebanyak 20 responden atau 25,6%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan mengenai kecepatan petugas medis berpengalaman dalam mengobati pasien berada pada kategori cukup baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 31 Pelayanan pengaduan pasien langsung diatasi**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	31	39,7
3	Ragu-Ragu	32	41,0
4	Tidak Setuju	4	5,1
5	Sangat Tidak Setuju	11	14,1
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.31 mengenai pelayanan pengaduan pasien langsung diatasi memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 32 responden atau 41,0% mengatakan setuju dan ragu-ragu sedangkan tanggapan terendah adalah jawaban tidak setuju sebanyak 4 responden atau 5,1%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan mengenai pelayanan pengaduan pasien langsung diatasi berada pada kategori cukup baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 32 Kesiediaan petugas mendengar keluhan pasiennya sudah baik**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	51	65,4
3	Ragu-Ragu	27	34,6
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.32 mengenai kesiediaan petugas mendengar keluhan pasiennya sudah baik memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 51 responden atau 65,4% mengatakan setuju dan tanggapan terendah adalah jawaban tidak setuju sebanyak 27 responden atau 34,6%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan mengenai kesiediaan petugas mendengar keluhan pasiennya sudah baik berada pada kategori baik dalam tafsiran kuantitatif.

Dari hasil analisis data pada pernyataan diatas dalam indikator penyelesaian masalah pada variable x kinerja pegawai dapat disimpulkan pada tabel 4.33

**Tabel 4. 33 Presentase indikator penyelesaian masalah**

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Jumlah
1	P1	32,1	42,3	0	25,6	0	100
2	P2	0	39,7	41,0	5,1	14,1	100
3	P3	0	65,4	34,6	0	0	100
Rata-Rata		8,02	36,85	18,9	7,67	3,52	100

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.33 mengenai indikator penyelesaian masalah dengan empat pernyataan penilaian rata-rata dari 78 responden, yaitu 8,0% responden yang memberikan penilaian pada pilihan SS (Sangat Setuju), 36,8% responden yang memberikan penilaian pada pilihan S (Setuju), 18,9% responden yang memberikan penilaian pada pilihan RR (Ragu-Ragu), 7,6% responden yang memberikan penilaian pada pilihan TS (Tidak Setuju), dan 3,5 % responden ada pada penilaian STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai indikator penyelesaian masalah penilaian rata-rata tertinggi yaitu pada penilaian S (Setuju) sebesar 36,8% sedangkan penilaian rata-rata terendah yaitu pada penilaian STS (Sangat Tidak Setuju) sebesar 3,5%. Jadi penyelesaian masalah yang diberikan oleh petugas Puskesmas Jurangmangu memiliki penilaian cukup baik yaitu sebesar 40,3%. Tetapi dalam hal ini indikator penyelesaian masalah masih kurang optimal sebesar 59,7% untuk memperoleh rasa kepuasan dari masyarakat dengan penilaian baik.

Berdasarkan hasil analisis data pada kelima indikator variable X “kinerja pegawai” dapat disimpulkan pada tabel 4.34

**Tabel 4. 34 Tanggapan Responden Pada Variabel X “Kinerja Pegawai”**

Variabel Kinerja Pegawai (X) Pernyataan	SS		S		RR		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	20	25,6	56	71,8	2	2,6	0	0	0	0	78
2	20	25,6	22	28,2	35	44,9	1	1,3	0	0	78
3	20	25,6	43	55,1	1	1,3	14	17,9	0	0	78
4	20	25,6	37	47,4	21	26,9	0	0	0	0	78
5	44	56,4	34	43,6	0	0	0	0	0	0	78
6	43	55,1	34	43,6	1	1,3	0	0	0	0	78
7	21	26,9	41	52,6	13	16,7	3	3,8	0	0	78
8	20	25,6	32	41,0	26	33,3	0	0	0	0	78
9	20	25,6	13	16,7	45	57,7	0	0	0	0	78
10	20	25,6	23	29,5	15	19,2	20	25,6	0	0	78
11	33	42,3	13	16,7	32	41,0	0	0	0	0	78
12	20	25,6	21	26,9	37	47,4	0	0	0	0	78
13	0	0	30	38,5	45	57,5	3	3,8	0	0	78
14	0	0	52	66,7	25	32,1	1	1,3	0	0	78
15	0	0	34	43,6	24	30,8	20	25,6	0	0	78



16	0	0	56	71,8	22	28,2	0	0	0	0	78
17	25	32,1	33	42,3	0	0	20	25,6	0	0	78
18	0	0	31	39,7	32	41,0	4	5,1	11	14,1	78
19	0	0	51	65,4	27	34,6	0	0	0	0	78

*Sumber: Olahan SPSS V.26*

Berdasarkan frekuensi jawaban responden dari keseluruhan pernyataan pada variable kinerja karyawan (X), jawaban responden yang paling banyak mendapatkan jawaban sangat setuju terdapat pada dimensi komunikasi dengan pernyataan: “Dokter selalu menanyakan keluhan pasien”, dimana terdapat 44 responden atau 56,4% yang menjawab sangat setuju pada pernyataan tersebut.

Jawaban responden yang paling banyak mendapatkan jawaban setuju terdapat pada dimensi kualitas pelayanan dengan pernyataan: “Melayani pasien sesuai dengan kebutuhan”, dimana ada 56 responden atau 71,8% yang menjawab setuju pada pernyataan tersebut.

Jawaban responden yang paling banyak mendapatkan jawaban ragu-ragu terdapat pada dimensi kecepatan dengan pernyataan: “Kecepatan petugas puskesmas dalam melayani pasien”, dan pada dimensi kemampuan dengan pernyataan “Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit” dimana masing-masing terdapat 45 responden atau 57,7% yang menjawab ragu-ragu pada pernyataan tersebut.

Sedangkan jawaban responden yang paling banyak mendapatkan jawaban tidak setuju ada pada dimensi kecepatan dengan pernyataan: “Petugas memberikan penjelasan secara detail mengenai prosedur pelayanan yang sesuai standar mutu”, dimensi kemampuan dengan pernyataan “Dokter mampu menangani setiap pasien sehingga tidak mengalami kewalahan dalam memberikan pelayanan sehingga tidak mengalami kewalahan dalam memberikan pelayanan”, dan dimensi penyelesaian masalah dengan pernyataan: “Petugas medis berpengalaman dalam mengobati pasien” dimana masing-masing terdapat 20 responden atau 25,6% yang menjawab tidak setuju pada pernyataan tersebut.

Dan jawaban responden yang paling banyak mendapatkan jawaban sangat tidak setuju ada pada dimensi penyelesaian masalah dengan pernyataan: “Pelayanan pengaduan pasien segera diatasi”, dimana terdapat 11 responden atau 14,1% yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan tersebut.

#### 4.3.2 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan kepuasan pasien yang berupa harapan masyarakat dengan hasil kinerja pegawai yang diperolehnya. Apabila kinerja berada dibawah harapan masyarakat maka akan timbul rasa kecewa ataupun ketidakpuasan yang akan dirasakan, apabila kinerja sesuai dengan harapan maka masyarakat akan merasa puas dan senang terhadap kinerja yang di perolehnya. Adapun pada penelitian ini variable Y yaitu kepuasan masyarakat dan mempunyai indikator yaitu:

- **Keberadaan Pelayanan**

Indikator keberadaan pelayanan melalui sub indikator dalam 4 pernyataan untuk mendeskripsikan pernyataan dari 78 responden atas sub indikator keberadaan pelayanan. Jawaban responden untuk masing-masing sub indikator adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 35 Kemudahan pasien dalam menghubungi petugas puskesmas**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	51	65,4
3	Ragu-Ragu	23	29,5
4	Tidak Setuju	4	5,1
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.35 mengenai kemudahan pasien dalam menghubungi petugas puskesmas memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 51 responden atau 65,4% mengatakan setuju dan tanggapan terendah adalah jawaban tidak setuju sebanyak 4 responden atau 5,1%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian,

pernyataan mengenai kemudahan pasien dalam menghubungi petugas puskesmas berada pada kategori baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 36 Kejelasan jadwal petugas yang melayani**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	11	14,1
2	Setuju	32	41,0
3	Ragu-Ragu	24	30,8
4	Tidak Setuju	11	14,1
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.36 mengenai kejelasan jadwal petugas yang melayani memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 32 responden atau 41,0% mengatakan setuju dan tanggapan terendah adalah jawaban sangat setuju dan tidak setuju, dimana masing-masing memperoleh tanggapan sebanyak 11 responden atau 14,1%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan mengenai kejelasan jadwal petugas yang melayani berada pada kategori cukup baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 37 Kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	61	78,2
3	Ragu-Ragu	17	21,8
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.37 mengenai kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 61 responden atau 78,2% mengatakan setuju dan tanggapan terendah adalah jawaban ragu-ragu sebanyak 17 responden atau 21,8%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan mengenai kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan berada pada kategori sangat baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 38 Petugas memberikan keamanan dengan baik kepada pasien**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	19	24,4
2	Setuju	55	70,5
3	Ragu-Ragu	4	5,1
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.38 mengenai petugas memberikan keamanan dengan baik kepada pasien memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 55 responden atau 70,5% mengatakan setuju dan tanggapan terendah adalah jawaban ragu-ragu sebanyak 4 responden atau 5,1%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan mengenai petugas memberikan keamanan dengan baik kepada pasien berada pada kategori baik dalam tafsiran kuantitatif.

Dari hasil analisis data pada pernyataan diatas dalam indikator keberadaan pelayanan pada variable y kepuasan masyarakat dapat disimpulkan pada tabel 4.39

**Tabel 4. 39 Presentase indikator keberadaan pelayanan**

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Jumlah
1	P1	0	65,4	29,5	5,1	0	100
2	P2	14,1	41,0	30,8	14,1	0	100
3	P3	0	78,2	21,8	0	0	100
4	P4	24,4	70,5	5,1	0	0	100
Rata-Rata		9,62	63,77	21,8	4,8	0	100

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.39 mengenai indikator keberadaan pelayanan dengan empat pernyataan penilaian rata-rata dari 78 responden, yaitu 9,6% responden yang memberikan penilaian pada pilihan SS (Sangat Setuju), 63,7% responden yang memberikan penilaian pada pilihan S (Setuju), 21,8% responden yang memberikan penilaian pada pilihan RR (Ragu-Ragu), 4,8% responden yang

memberikan penilaian pada pilihan TS (Tidak Setuju), dan 0% responden ada pada penilaian STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai indikator keberadaan pelayanan rata-rata tertinggi yaitu pada penilaian S (Setuju) sebesar 63,7% sedangkan penilaian rata-rata terendah yaitu pada penilaian TS (Tidak Setuju) sebesar 4,8%. Jadi keberadaan pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Jurangmangu memiliki penilaian baik yaitu sebesar 68,5%. Tetapi dalam hal ini indikator keberadaan pelayanan masih kurang optimal sebesar 31,5% untuk memperoleh rasa kepuasan dari masyarakat dengan penilaian baik.

- **Ketanggapan Pelayanan**

Indikator ketanggapan pelayanan melalui sub indikator dalam 4 pernyataan untuk mendeskripsikan pernyataan dari 78 responden atas sub indikator ketanggapan pelayanan. Jawaban responden untuk masing-masing sub indikator adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 40 Kemampuan puskesmas dalam mengakomodir kebutuhan pasien**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	19	24,4
2	Setuju	29	37,2
3	Ragu-Ragu	29	37,2
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	1,3
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.40 mengenai kemampuan puskesmas dalam mengakomodir kebutuhan pasien memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 29 responden atau 38,5% mengatakan ragu-ragu dan setuju sedangkan tanggapan terendah adalah jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,3%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian pernyataan kemampuan puskesmas dalam mengakomodir kebutuhan pasien berada pada kategori cukup baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 41 Petugas selalu tanggap dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	19	24,4
2	Setuju	44	56,4
3	Ragu-Ragu	7	9,0
4	Tidak Setuju	8	10,3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.41 mengenai petugas selalu tanggap dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 44 responden atau 56,4% mengatakan setuju dan tanggapan terendah adalah jawaban ragu-ragu sebanyak 7 responden atau 9,0%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan mengenai petugas selalu tanggap dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan berada pada kategori baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 42 Petugas melakukan tindakan secara cepat, tepat dan sesuai prosedur**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	19	24,4
2	Setuju	34	43,6
3	Ragu-Ragu	23	29,5
4	Tidak Setuju	2	2,6
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.42 mengenai petugas melakukan tindakan secara cepat, tepat dan sesuai prosedur memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 34 responden atau 43,6% mengatakan setuju dan tanggapan terendah adalah jawaban tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,6%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan mengenai petugas melakukan tindakan secara cepat, tepat dan sesuai prosedur berada pada kategori cukup baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 43 Petugas merespons baik dalam menanggapi komplain pasien**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	38	48,7
2	Setuju	33	42,3
3	Ragu-Ragu	4	5,1
4	Tidak Setuju	3	3,8
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.43 mengenai puskesmas merespons baik dalam menanggapi komplain pasien memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 38 responden atau 48,7% mengatakan sangat setuju dan tanggapan terendah adalah jawaban tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3,8%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan mengenai puskesmas merespons baik dalam menanggapi komplain pasien berada pada kategori cukup baik dalam tafsiran kuantitatif.

Dari hasil analisis data pada pernyataan diatas dalam indikator ketanggapan pelayanan pada variable y kepuasan masyarakat dapat disimpulkan pada tabel 4.44

**Tabel 4. 44 Presentase indikator ketanggapan pelayanan**

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Jumlah
1	P1	24,4	37,2	37,2	1,3	0	100
2	P2	24,4	56,4	9,0	10,3	0	100
3	P3	24,4	43,6	29,5	2,6	0	100
4	P4	48,7	42,3	5,1	3,8	0	100
Rata-Rata		30,47	44,87	20,2	4,5	0	100

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.44 mengenai indikator ketanggapan pelayanan dengan empat pernyataan penilaian rata-rata dari 78 responden, yaitu 30,4% responden yang memberikan penilaian pada pilihan SS (Sangat Setuju), 44,8% responden yang memberikan penilaian pada pilihan S (Setuju), 20,2% responden yang memberikan penilaian pada pilihan RR (Ragu-Ragu), 4,5% responden yang

memberikan penilaian pada pilihan TS (Tidak Setuju) dan 0% responden yang memberikan penilaian pada pilihan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai indikator ketanggapan pelayanan rata-rata tertinggi yaitu pada penilaian S (Setuju) sebesar 44,8% sedangkan penilaian rata-rata terendah yaitu pada penilaian TS (Tidak Setuju) sebesar 4,5%. Jadi ketanggapan pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Jurangmangu memiliki penilaian cukup baik yaitu sebesar 49,3%. Tetapi dalam hal ini indikator ketanggapan pelayanan masih kurang optimal sebesar 50,7% untuk memperoleh rasa kepuasan dari masyarakat dengan penilaian sangat baik.

- **Jangka waktu pelayanan**

Indikator jangka waktu pelayanan melalui sub indikator dalam 4 pernyataan untuk mendeskripsikan pernyataan dari 78 responden atas sub indikator jangka waktu pelayanan. Jawaban responden untuk masing-masing sub indikator adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 45 Petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	38	48,7
2	Setuju	32	41,0
3	Ragu-Ragu	2	2,6
4	Tidak Setuju	5	6,4
5	Sangat Tidak Setuju	1	1,3
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.45 mengenai petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 38 responden atau 48,7% mengatakan sangat setuju dan tanggapan terendah adalah jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,3%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu berada pada kategori cukup baik dalam tafsiran kuantitatif.



**Tabel 4. 46 Ketepatan waktu buka dan tutup jasa pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	20	25,6
2	Setuju	41	52,6
3	Ragu-Ragu	13	16,7
4	Tidak Setuju	4	5,1
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.46 mengenai ketepatan waktu buka dan tutup jasa pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 41 responden atau 52,6% mengatakan setuju dan tanggapan terendah adalah jawaban tidak setuju sebanyak 4 responden atau 5,1%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan ketepatan waktu buka dan tutup jasa pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan berada pada kategori baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 47 Petugas tepat waktu dalam menangani pasien gawat darurat**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	19	24,4
2	Setuju	33	42,3
3	Ragu-Ragu	26	33,3
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.47 mengenai petugas tepat waktu dalam menangani pasien gawat darurat memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 33 responden atau 42,3% mengatakan setuju dan tanggapan terendah adalah jawaban sangat setuju sebanyak 19 responden atau 24,4%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian,

pernyataan petugas tepat waktu dalam menangani pasien gawat darurat berada pada kategori cukup baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 48 Petugas menyelesaikan seluruh proses pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	20	25,6
2	Setuju	13	16,7
3	Ragu-Ragu	45	57,7
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.48 petugas menyelesaikan seluruh proses pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 45 responden atau 57,7% mengatakan ragu-ragu dan tanggapan terendah adalah jawaban setuju sebanyak 13 responden atau 16,7%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan petugas menyelesaikan seluruh proses pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan berada pada kategori baik dalam tafsiran kuantitatif.

Dari hasil analisis data pada pernyataan diatas dalam indikator jangka waktu pelayanan pada variable y kepuasan masyarakat dapat disimpulkan pada tabel 4.49.

**Tabel 4. 49 Presentase indikator jangka waktu pelayanan**

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Jumlah
1	P1	48,7	41,0	2,6	6,4	1,3	100
2	P2	25,6	52,6	16,7	5,1	0	100
3	P3	24,4	42,3	33,3	0	0	100
4	P4	25,6	16,7	57,7	0	0	100
Rata-Rata		31,07	38,15	27,57	2,87	0,32	100

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.49 mengenai indikator jangka waktu pelayanan dengan empat pernyataan penilaian rata-rata dari 78 responden, yaitu 31,0% responden yang memberikan penilaian pada pilihan SS (Sangat Setuju), 38,1% responden

yang memberikan penilaian pada pilihan S (Setuju), 27,5% responden yang memberikan penilaian pada pilihan RR (Ragu-Ragu), 2,8% responden yang memberikan penilaian pada pilihan TS (Tidak Setuju) dan 0,3% responden yang memberikan penilaian STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai indikator jangka waktu pelayanan rata-rata tertinggi yaitu pada penilaian S (Setuju) sebesar 38,1% sedangkan penilaian rata-rata terendah yaitu pada penilaian STS (Sangat Tidak Setuju) sebesar 0,3%. Jadi jangka waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Jurangmangu memiliki penilaian cukup baik yaitu sebesar 38,4%. Tetapi dalam hal ini indikator jangka waktu pelayanan masih kurang optimal sebesar 61,6% untuk memperoleh rasa kepuasan dari masyarakat dengan penilaian sangat baik.

- **Profesionalisme pelayanan**

Indikator profesionalisme pelayanan melalui sub indikator dalam 4 pernyataan untuk mendeskripsikan pernyataan dari 78 responden atas sub indikator profesionalisme pelayanan. Jawaban responden untuk masing-masing sub indikator adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 50 Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dengan baik**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	20	25,6
2	Setuju	28	35,9
3	Ragu-Ragu	11	14,1
4	Tidak Setuju	19	24,4
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.50 petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dengan baik memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 28 responden atau 35,9% mengatakan setuju dan tanggapan terendah adalah jawaban ragu-ragu sebanyak 11 responden atau 14,1%. Dari 78 responden berdasarkan

penelitian, pernyataan petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dengan baik berada pada kategori cukup baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 51 Puskesmas didukung dengan tenaga medis yang kompeten sehingga menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	31	39,7
2	Setuju	14	17,9
3	Ragu-Ragu	33	42,3
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.51 puskesmas didukung dengan tenaga medis yang kompeten sehingga menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 33 responden atau 42,3% mengatakan ragu-ragu dan tanggapan terendah adalah jawaban setuju sebanyak 14 responden atau 17,9%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan puskesmas didukung dengan tenaga medis yang kompeten sehingga menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh berada pada kategori cukup baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 52 Petugas menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	19	24,4
2	Setuju	25	32,1
3	Ragu-Ragu	33	42,3
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	1,3
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.52 petugas menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 33 responden atau 42,3% mengatakan ragu-ragu dan tanggapan terendah adalah jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,3%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian,

pernyataan petugas menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab berada pada kategori cukup baik dalam tafsiran kuantitatif.

**Tabel 4. 53 Petugas bersedia menerima kritik dan saran dari pasien**

No	Kategori Penilaian	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	32	41,0
3	Ragu-Ragu	45	57,7
4	Tidak Setuju	1	1,3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		78	100,0

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.53 petugas bersedia menerima kritik dan saran dari pasien memperoleh tanggapan tertinggi sebanyak 45 responden atau 57,7% mengatakan ragu-ragu dan tanggapan terendah adalah jawaban tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,3%. Dari 78 responden berdasarkan penelitian, pernyataan petugas bersedia menerima kritik dan saran dari pasien berada pada kategori baik dalam tafsiran kuantitatif.

Dari hasil analisis data pada pernyataan diatas dalam indikator profesionalisme pelayanan pada variable y kepuasan masyarakat dapat disimpulkan pada tabel 4.54.

**Tabel 4. 54 Presentase indikator profesionalisme pelayanan**

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Jumlah
1	P1	25,6	35,9	14,1	24,4	0	100
2	P2	39,7	17,9	42,3	0	0	100
3	P3	24,4	32,1	42,3	0	1,3	100
4	P4	0	41,0	57,7	1,3	0	100
Rata-Rata		22,5	31,72	39,1	6,42	3,25	100

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Dari hasil tabel 4.54 mengenai indikator profesionalisme pelayanan dengan empat pernyataan penilaian rata-rata dari 78 responden, yaitu 22,5% responden yang memberikan penilaian pada pilihan SS (Sangat Setuju), 31,7%

responden yang memberikan penilaian pada pilihan S (Setuju), 39,1% responden yang memberikan penilaian pada pilihan RR (Ragu-Ragu), 6,4% responden yang memberikan penilaian pada pilihan TS (Tidak Setuju), dan 3,2% responden ada pada penilaian STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai indikator profesionalisme pelayanan penilaian rata-rata tertinggi yaitu pada penilaian R (Ragu-Ragu) sebesar 39,1% sedangkan penilaian rata-rata terendah yaitu pada penilaian STS (Sangat Tidak Setuju) sebesar 3,2%. Jadi kemampuan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Jurangmangu memiliki penilaian cukup baik yaitu sebesar 42,3%. Tetapi dalam hal ini indikator profesionalisme pelayanan masih kurang optimal sebesar 57,7% untuk memperoleh rasa kepuasan dari masyarakat dengan penilaian sangat baik.

Berdasarkan hasil analisis data pada kelima indikator variable Y “Kepuasan Masyarakat” dapat disimpulkan pada tabel 4.55

**Tabel 4. 55 Tanggapan Responden Pada Variabel Y “Kepuasan Masyarakat”**

Variabel Kepuasan Masyarakat (X)  Pernyataan	SS		S		RR		TS		STS		Total
	F	%	f	%	F	%	F	%	f	%	
1	0	0	51	65,4	23	29,5	4	5,1	0	0	78
2	11	14,1	32	41,0	24	30,8	11	14,1	0	0	78
3	0	0	61	78,2	17	21,8	0	0	0	0	78
4	19	24,4	55	70,5	4	5,1	0	0	0	0	78
5	19	24,4	29	37,2	29	37,2	1	1,3	0	0	78
6	19	24,4	44	56,4	7	9,0	8	10,3	0	0	78
7	19	24,4	34	43,6	23	29,5	2	2,6	0	0	78
8	38	48,7	33	42,3	4	5,1	3	3,8	0	0	78
9	38	48,7	32	41,0	2	2,6	5	6,4	1	1,3	78
10	20	25,6	41	52,6	13	16,7	4	5,1	0	0	78

11	19	24,4	33	42,3	26	33,3	0	0	0	0	78
12	20	25,6	13	16,7	45	57,7	0	0	0	0	78
13	20	25,6	28	35,9	11	14,1	19	24,4	0	0	78
14	31	39,7	14	17,9	33	42,3	0	0	0	0	78
15	19	24,4	25	32,1	33	42,3	0	0	1	1,3	78
16	0	0	32	41,0	45	57,7	1	1,3	0	0	78

*Sumber: Olahan SPSS V 26*

Berdasarkan frekuensi jawaban responden dari keseluruhan pernyataan pada variable kepuasan masyarakat (Y), jawaban responden yang paling banyak mendapatkan jawaban sangat setuju terdapat pada dimensi ketanggapan pelayanan dengan pernyataan: “petugas merespon baik dalam menanggapi komplain pasien”, dan dimensi jangka waktu pelayanan dengan pernyataan “petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu” dimana masing-masing dimensi terdapat 38 responden atau 48,7% yang menjawab sangat setuju pada pernyataan tersebut.

Responden yang paling banyak mendapatkan jawaban setuju berada pada dimensi keberadaan pelayanan dengan pernyataan: “kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan”, dimana terdapat 61 responden atau 78,2% yang menjawab setuju pada pernyataan tersebut.

Jawaban responden yang paling banyak mendapatkan jawaban ragu-ragu terdapat pada dimensi jangka waktu pelayanan dengan pernyataan: “petugas menyelesaikan seluruh proses pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan” dan dimensi profesionalisme pelayanan dengan pernyataan “petugas bersedia menerima kritik dan saran dari pasien” dimana masing-masing dimensi terdapat 45 responden atau 57,7 % yang menjawab ragu-ragu pada pernyataan tersebut.

Sedangkan jawaban responden yang paling banyak mendapatkan jawaban tidak setuju ada pada dimensi profesionalisme pelayanan dengan pernyataan: “petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dengan baik”, dimana terdapat 19 responden atau 26,9% yang menjawab tidak setuju pada pernyataan tersebut.

Dan jawaban responden pada jawaban sangat tidak setuju yang paling banyak mendapatkan jawaban tidak setuju ada pada dimensi jangka waktu pelayanan dengan pernyataan: “petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu” dan dimensi profesionalisme pelayanan dengan pernyataan: “petugas bersedia menerima kritik dan saran dari pasien” dimana masing-masing dimensi terdapat 1 responden atau 1,3% yang menjawab sangat tidak setuju.

### 4.3.3 Analisis Statistik Deskriptif Kinerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat

Nilai rata-rata dari hasil mean untuk setiap pernyataan yang ada pada variabel kinerja pegawai (X) dan variable kepuasan masyarakat (Y) di Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan.

**Tabel 4. 56 Nilai Rata-Rata Variabel X “Kinerja Pegawai”**

<b>Pernyataan</b>	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>	<b>Mean</b>
X01	78	3	5	4,23
X02	78	2	5	3,78
X03	78	2	5	3,88
X04	78	3	5	3,99
X05	78	4	5	4,56
X06	78	3	5	4,54
X07	78	2	5	4,03
X08	78	3	5	3,92
X09	78	3	5	3,68
X10	78	2	5	3,55
X11	78	3	5	4,01
X12	78	3	5	3,78
X13	78	2	4	3,35
X14	78	2	4	3,65
X15	78	2	4	3,18
X16	78	3	4	3,72
X17	78	2	5	3,81
X18	78	1	4	3,06
X19	78	3	4	3,65
<b>Jumlah</b>				<b>72,37</b>



<b>Rata-Rata = 72,37/19</b>	<b>3,80</b>
-----------------------------	-------------

*Sumber: Olahan SPSS V.26*

Pada tabel 4.56 menunjukkan secara keseluruhan responden menilai kinerja pegawai di Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan dilihat dari hasil nilai rata-rata keseluruhan jawaban responden sebesar 3,80 atau dalam interpretasi skala likers berada dalam kondisi baik atau efektif.

**Tabel 4. 57 Nilai Rata-Rata Kepuasan Masyarakat**

<b>Pernyataan</b>	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>	<b>Mean</b>
Y01	78	2	4	3,60
Y02	78	2	5	3,55
Y03	78	3	4	3,78
Y04	78	3	5	4,19
Y05	78	1	5	3,83
Y06	78	2	5	3,95
Y07	78	2	5	3,90
Y08	78	2	5	4,36
Y09	78	1	5	4,29
Y10	78	2	5	3,99
Y11	78	3	5	3,91
Y12	78	3	5	3,68
Y13	78	2	5	3,63
Y14	78	3	5	3,97
Y15	78	1	5	3,78
Y16	78	2	4	3,40
<b>Jumlah</b>				<b>61,81</b>
<b>Rata-Rata 61,81/16</b>				<b>3,86</b>

*Sumber: Olahan SPSS V.26*

Pada tabel 4.57 menunjukkan secara keseluruhan responden menilai kepuasan masyarakat di Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan dilihat dari hasil nilai rata-rata keseluruhan jawaban responden sebesar 3,86 atau dalam interpretasi skala likers berada dalam kondisi baik atau efektif.

#### 4.3.4 Uji Validitas Kinerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat

Uji validitas digunakan untuk menguji keakuratan pernyataan-pernyataan yang ada dalam sub indikator. Kuesioner dikatakan valid apabila pada pernyataan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu sendiri.

**Tabel 4. 58 Validitas Kinerja Pegawai**

No	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,843	0,222	Valid
2	0,947	0,222	Valid
3	0,675	0,222	Valid
4	0,905	0,222	Valid
5	0,764	0,222	Valid
6	0,758	0,222	Valid
7	0,750	0,222	Valid
8	0,752	0,222	Valid
9	0,945	0,222	Valid
10	0,872	0,222	Valid
11	0,626	0,222	Valid
12	0,892	0,222	Valid
13	0,892	0,222	Valid
14	0,412	0,222	Valid
15	0,839	0,222	Valid
16	0,600	0,222	Valid
17	0,317	0,222	Valid
18	0,666	0,222	Valid
19	0,415	0,222	Valid

Sumber: Olahan SPSS V.26

Berdasarkan pada tabel 4.58 mencari nilai  $r_{\text{tabel}}$  menggunakan rumus  $df = n - 2$ , Jika  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  maka variabel tersebut valid. Nilai  $n$  yaitu banyaknya jumlah sampel. maka  $df = 78 - 2 = 76$ . Berdasarkan pada tabel  $r_{\text{tabel}}$ ,  $n$  76 dengan taraf signifikan sebesar 5% diperoleh  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,222. Hasil dari  $r_{\text{hitung}}$  atas 19 pernyataan pada variabel kinerja pegawai tersebut memperoleh hasil lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  maka semua variabel memperoleh keterangan valid.

**Tabel 4. 59 Validitas Kepuasan Masyarakat**

No	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,514	0,222	Valid
2	0,535	0,222	Valid
3	0,502	0,222	Valid
4	0,876	0,222	Valid
5	0,892	0,222	Valid
6	0,737	0,222	Valid
7	0,853	0,222	Valid
8	0,749	0,222	Valid
9	0,720	0,222	Valid
10	0,843	0,222	Valid
11	0,786	0,222	Valid
12	0,913	0,222	Valid
13	0,690	0,222	Valid
14	0,477	0,222	Valid
15	0,835	0,222	Valid
16	0,850	0,222	Valid

Sumber: Olahan SPSS V.26

Berdasarkan pada tabel 4.59 mencari nilai  $r_{\text{tabel}}$  menggunakan rumus  $df = n - 2$ , Jika  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  maka variabel tersebut valid. Nilai  $n$  yaitu banyaknya jumlah sampel. maka  $df = 78 - 2 = 76$ . Berdasarkan pada tabel  $r_{\text{tabel}}$ ,  $n$  76 dengan taraf signifikan sebesar 5% diperoleh  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,222. Hasil dari  $r_{\text{hitung}}$  atas 16 pernyataan pada variabel kepuasan masyarakat tersebut memperoleh hasil lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  maka semua variabel memperoleh keterangan valid.

#### 4.3.5 Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat

Suatu indikator dinyatakan reliable apabila koefisien alpha lebih besar dari 0,60. Berikut ukuran reliabilitas dimensi indikator yang terdapat dalam penelitian.

**Tabel 4. 60 Reliabilitas Kinerja Pegawai**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.943	19

Sumber: Olahan SPSS V.26

Berdasarkan pada tabel 4.60 diketahui bahwa nilai koefisien alpha sebesar 0,943. Dalam hal ini  $0,943 > 0,600$  sehingga dapat diartikan bahwa instrumen penelitian reliable.

**Tabel 4. 61 Reliabilitas Kepuasan Masyarakat**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.938	16

*Sumber: Olahan SPSS V.26*

Berdasarkan pada tabel 4.61 diketahui bahwa nilai koefisien alpha sebesar 0,938. Dalam hal ini  $0,938 > 0,600$  sehingga dapat diartikan bahwa instrumen penelitian reliable.

#### 4.3.6 Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil analisis regresi linear sederhana pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan, dengan jumlah responden sebanyak 78 orang dan menggunakan SPSS V.26 Hasil analisis regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel 4.62 berikut ini.

**Tabel 4. 62 Analisis Regresi Linear Sederhana**

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.019	1.971		.517	.607
	Kinerja Pegawai	.840	.027	.963	31.171	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

*Sumber: Olahan SPSS V.26*

Hasil tabel 4.62 nilai konstanta (a) = 1,019 sedangkan hasil dari nilai koefisien regresi (b) = 0,840, jadi dapat diketahui persamaan regresi linear sederhana yaitu  $\hat{Y} = 1,019 + 0,840 (X)$

Berdasarkan persamaan diatas diketahui nilai konstantanya 1,019 secara matematis nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada saat kinerja pegawai 0 maka kepuasan masyarakat memiliki nilai 1,019.

Selanjutnya nilai positif (0,840) yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (kinerja pegawai) menggambarkan arah hubungan antara variabel bebas (kinerja pegawai) dengan variabel terikat (kepuasan masyarakat) adalah searah, dimana setiap kenaikan satu-satuan variabel kinerja pegawai akan menyebabkan kenaikan kepuasan masyarakat sebesar 0,840

#### 4.3.7 Uji T

Hasil uji hipotesis pengaruh kinerja pegawai ((X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) diketahui hipotesis sebagai berikut:

Ha : Terdapat pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan.

HO : Tidak ada pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan.

- Penetapan Hipotesis

Besarnya  $t_{tabel}$  untuk taraf signifikan 5%,  $df = 76$  menggunakan rumus: ( $df = n - 2$ )  $\rightarrow n = 76$ ) yaitu sebesar 1,66515

- Pengambilan Keputusan

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima,  $H_o$  ditolak. Pada tabel 4,62 diatas diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar 31,171 diatas dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  yaitu 1,66515. Jadi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak.

- Kesimpulan

Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y. Dari hasil pengujian hipotesis tersebut terbukti bahwa “terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan”.

### 4.3.8 Uji F

Hasil perhitungan uji simultan (Uji F) menggunakan SPSS V.26 diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4. 63 Uji F**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5983.472	1	5983.472	971.645	.000 <sup>b</sup>
	Residual	468.015	76	6.158		
	Total	6451.487	77			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Berdasarkan pada table 4.63, didapatkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 971,645. Kemudian nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,000, dimana hasil tersebut lebih kecil dari 0,005. Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak dan variable independent yaitu kinerja pegawai memiliki pengaruh secara simultan terhadap variable dependen yaitu kepuasan masyarakat.

### 4.3.9 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi antara variabel kinerja pegawai (X) dengan variabel kepuasan masyarakat (Y). Maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4. 64 Hasil Koefisien Korelasi X dengan Y**

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.963 <sup>a</sup>	.927	.927	2.482

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Sumber: Olahan SPSS V.26

Setelah  $r_{hitung}$  diketahui sebesar 0,963 maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan koefisien determinan  $R^2$  yang dinyatakan dalam presentase hasilnya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} KD &= r_{hitung}^2 \times 100\% \\ &= 0,963^2 \times 100\% \\ &= 0,927369 \times 100\% \\ &= 92,7369\% \text{ dibulatkan menjadi } 93\% \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diatas maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebesar 93% dan selebihnya 7% dipengaruhi oleh factor lain.