

Model Persamaan Struktural Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pemeriksaan Kesehatan di UPTD Puskesmas Pasir Putih Sawangan Depok

Nisa Utari ⁽¹⁾, Besse Arnawisuda Ningsi ⁽²⁾, Irvana Arofah ⁽³⁾

^{1,2,3}Program Studi Matematika, FMIPA, Universitas Pamulang

Jl. Raya Puspitek, Buaran, Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310

e-mail: nisautarii@gmail.com ⁽¹⁾, dosen00205@unpam.ac.id ⁽²⁾, dosen00351@unpam.ac.id ⁽³⁾

ABSTRAK

Salah satu faktor penting kepuasan masyarakat pada layanan kesehatan adalah mutu layanan. Mutu pelayanan yang berhubungan dengan medis, mewakili tingkat kesempurnaan pelayanan medis melalui terciptanya rasa kepuasan pada setiap masyarakat. Pada penelitian ini kepuasan masyarakat diukur dengan adanya mutu pelayanan yang mempunyai kaitan dengan kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai di Puskesmas Pasir Putih kota Depok. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, untuk mengetahui pengaruh langsung kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat, untuk mengetahui pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui kompetensi pegawai, dan pengaruh total antara kualitas pelayanan, kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 379 responden yang ditentukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, dimana responden yang dipilih adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Pasir Putih. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling (SEM)*. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, terdapat pengaruh langsung kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat, terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan masyarakat melalui kompetensi pegawai, dan terdapat pengaruh total antara kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap masyarakat di UPTD Puskesmas Pasir Putih.

Kata kunci: Kepuasan Masyarakat, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan,

ABSTRACT

One important factor in public satisfaction with health services is service quality. The quality of medical-related services represents the level of perfection of medical services by creating a sense of satisfaction in every community. In this research, community satisfaction is measured by the quality of service, which is related to the quality of service and employee competency at the UPTD Puskesmas Pasir Putih, Depok City. This research aims to determine the direct influence of service quality on community satisfaction, the direct influence of employee competence on community satisfaction, the indirect influence of service quality on community satisfaction through employee competency, and the total influence of service quality and employee competency on community satisfaction. The number of samples in this study was 379 respondents who were determined using the accidental sampling technique. The respondents selected were people who received health services at the UPTD Puskesmas Pasir Putih. The analysis technique used is structural equation modeling (SEM). Based on the results of the analysis, it was found that there was a direct influence of service quality on community satisfaction, there was a direct influence of employee competence on community satisfaction, there was an indirect influence between the quality of community service through employee competency, and there was a total influence between service quality and employee competency on the UPTD Puskesmas Pasir Putih.

Keywords: *Community Satisfaction, Employee Competency, Service Quality*

PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan perasaan seseorang mengenai kesenangan atau kepuasan atau kekecewaan yang diperoleh dari hasil membandingkan penampilan produk yang telah disediakan dengan harapan pelanggan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang diinginkan [16]. Karena kepuasan masyarakat tergantung pada kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat adalah salah satu tujuan dari peningkatan kualitas layanan kesehatan. Ada bukti bahwa masyarakat atau orang yang puas dengan layanan kesehatan yang terorganisir cenderung mematuhi saran, setia atau berpegang teguh pada rencana perawatan yang telah disepakati [10]. Konsep kualitas pelayanan yang dihubungkan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima faktor yang disebut dengan kualitas pelayanan "SERVQUAL". Kelima faktor tersebut yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), dan *reliability* (keandalan). Mutu pelayanan yang berhubungan dengan medis, mewakili tingkat kesempurnaan pelayanan medis melalui terciptanya rasa kepuasan pada setiap pasien. Semakin besar kepuasan maka semakin baik bantuan medis. Pada kenyataannya masih banyak pengaduan (keluhan) atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Pelayanan kesehatan menjadi titik strategis yang mana kepercayaan masyarakat secara luas kepada pihak puskesmas dipertaruhkan [5]. Berbagai kebijakan nasional dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan tersebut telah memberikan fondasi bagi puskesmas untuk melakukan upaya nyata dalam mereformasi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat [7]. Beberapa penelitian terdahulu mengenai faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, diantaranya Sefri Imanuel Fallo menganalisis tentang pengaruh kepuasan pasien pada Puskesmas Halmahera Kota Semarang. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu indikator yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai. Pada penelitian ini dimensi yang paling berpengaruh signifikan dalam membentuk variabel kualitas pelayanan [6]. Selanjutnya B. A. Ningsi, menurut menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang artinya tidak semua pelanggan akan merasa puas jika hanya dengan kualitas produk, melainkan harus ada faktor lain. Pada penelitian ini indikator yang paling berpengaruh positif terhadap kualitas produksi sehingga kepuasan pelanggan dapat dicapai adalah indikator *performance*. Sedangkan indikator yang kurang berpengaruh terhadap kualitas produksi sehingga menyebabkan kepuasan pelanggan kurang tercapai adalah indikator *design* [8].

Dalam penelitian ini akan dilakukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat Puskesmas Pasir Putih. Analisis akan dilakukan dengan menggunakan model persamaan struktural atau biasa disebut dengan *Structural Equations Model* (SEM). SEM merupakan sekumpulan cara atau teknik statistik yang pengujiannya dapat memungkinkan menganalisis serangkaian hubungan secara simultan. SEM merupakan gabungan dari metode analisis faktor dan regresi [7]. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, untuk mengetahui pengaruh langsung kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat, untuk mengetahui pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui kompetensi pegawai, dan pengaruh total antara kualitas pelayanan, kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

METODE

Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu konsep tentang atribut ataupun sifat yang terdapat pada subjek penelitian yang beraneka ragam secara kuantitatif maupun kualitatif [1][17]. Variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan kepuasan masyarakat.

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel Laten	Indikator	Kode	
Variabel Eksogen	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	KP1	
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	KP2	
	Kualitas Pelayanan	<i>Realiability</i> (Keandalan)	KP3
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	KP4
		<i>Empathy</i> (Empati)	KP5
Variabel Endogen	Pengetahuan (<i>Knowlegde</i>)	KOP1	
	Pemahaman (<i>Understanding</i>)	KOP2	
	Kompetensi Pegawai	Kemampuan (<i>Skill</i>)	KOP3
		Nilai (<i>Value</i>)	KOP4
		Sikap (<i>Attitude</i>)	KOP5
		Minat (<i>Interest</i>)	KOP6
Kepuasan Masyarakat	Keterampilan Dan Komunikasi	KM1	
	Disiplin Kerja Dan Fasilitas	KM2	
	Biaya Perawatan Dan Efisien Kerja	KM3	

Teknik Pengambilan sampel

Populasi penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat kelurahan Pasir Putih. Dikarenakan peneliti tidak memungkinkan mengobservasi semua anggota populasi, maka dari itu dibuat suatu perwakilan populasi yang disebut sampel. Untuk mendapatkan sampel yang dapat mewakili populasi maka metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling*, dan teknik yang digunakan untuk mengambil sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Karena populasi pada penelitian ini bersifat homogen yaitu masyarakat yang berada di kelurahan Pasir Putih dengan jumlah masyarakat sebanyak 27.219 jiwa [3]. *Accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya adalah masyarakat di kelurahan Pasir Putih yang sudah mendapatkan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Pasir Putih. Dalam menentukan jumlah sampel pada penelitian ini dengan mengembangkan rumus yang dihasilkan *National Educational Association* (NEA), dalam tabel Krejcie dan Morgan (1970). Jadi, jika jumlah N sebesar 30.000 orang, maka sampel yang dibutuhkan adalah 379 [1]. Dengan cara tersebut tidak perlu dilakukan perhitungan yang rumit. Krejcie dalam melakukan perhitungan sampel didasarkan atas kesalahan 5 %. Jadi sampel yang diperoleh itu mempunyai kepercayaan 95% terhadap populasi.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen sampel. kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Jawaban kuesioner yang digunakan yaitu dengan skala pengukuran likert yang terdiri dari: Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Ragu-Ragu (RR), Tidak Sesuai (TS), dan Sangat Tidak Sesuai (STS) [14].

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *structural equation modelling* (SEM) adalah menggunakan teknik statistic multivariat yang merupakan kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi (korelasi) dengan bantuan *software* AMOS untuk menganalisis pengaruh antar variabel. Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat first order [6]. Dimana kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan kepuasan masyarakat diukur secara reflektif. Analisis *Structural Equations Model* (SEM) berawal dari penggabungan antara sistem persamaan simultan, atau analisis jalur, atau analisis regresi dengan analisis faktor. Data variabel laten didapatkan dari penggunaan metode analisis faktor. Proses pendugaan parameter dan pengujian berdasarkan pada konsep matriks varians-kovarians, sehingga sering juga disebut dengan SEM berbasis kovarians (*covariance*). SEM berbasis kovarians hanya dapat digunakan pada model indikator reflektif dikarenakan metode tersebut hanya menyediakan analisis faktor untuk mendapatkan data variabel laten. Variabel dalam SEM tidak berbeda jauh dengan variabel dari metode analisis lainnya [2]. Istilah variabel dalam SEM berbeda dengan istilah variabel dalam analisis regresi. Dalam SEM, variabel X dan Y merupakan lambing untuk indikator dari variabel laten. Variabel laten adalah variabel yang tidak bisa diukur secara langsung oleh karena itu diperlukan indikator atau variabel manifest untuk mengukur laten. Variabel laten sendiri dibedakan menjadi 2, yaitu variabel laten endogen dan variabel eksogen. Selain dibedakan berdasarkan sifat pengaruhnya, variabel dalam SEM juga dikelompokkan berdasarkan bentuk datanya atau skala. Skala Nominal, Skala Ordinal, dan Skala Interval [4].

Tahapan analisis

Berikut langkah-langkah teknik analisis data yaitu:

1. mengembangkan model berdasarkan teori;
2. mengkonstruksi diagram jalur untuk hubungan kausal;
3. mengkonversi diagram jalur ke dalam Persamaan seperti berikut ini [12]:

- a. Persamaan Struktural

Dalam menyusun persamaan struktural, persamaan yang dibangun terdiri dari persamaan struktural (*structural equation*) dan persamaan model pengukuran (*measurement model*). Persamaan struktural dirumuskan untuk menyatakan kausalitas antara berbagai konstruk. Pada dasarnya persamaan struktural tersusun atas formula sebagai berikut [12]:

$$\text{Variabel Endogen1} = \text{Variabel Eksogen} + \text{Variabel Endogen2} + \text{Error}$$

- b. Persamaan Model Pengukuran

Dalam membuat persamaan model pengukuran hanya melibatkan indikator pengukur konstruk [12].

Model pengukuran untuk variabel eksogen:

$$X_n = \lambda_n \xi_n + \delta_n$$

$$X_m = \lambda_m \xi_m + \delta_m$$

Model pengukuran untuk variabel endogen:

$$Y_n = \lambda_n \eta_n + e_n$$

$$Y_m = \lambda_m \eta_m + e_m$$

4. kemudian langkah selanjutnya memilih input matriks dan estimasi model;
5. menilai identifikasi model struktural;
6. evaluasi kecocokan model;
7. interpretasi dan modifikasi model.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini terdapat beberapa pengujian diantaranya uji validitas dan uji reliabilitas. Berikut ini hasil pengujian validitas dan reliabilitas yang bisa dilihat dari tabel 2 dan 3 [6].

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r tabel	Estimate	Keterangan
Kepuasan Masyarakat	KM1	0,098	0,936	Valid
	KM2	0,098	0,829	Valid
	KM3	0,098	0,916	Valid
Kualitas Pelayanan	KP1	0,098	0,961	Valid
	KP2	0,098	0,954	Valid
	KP3	0,098	0,915	Valid
	KP4	0,098	0,837	Valid
	KP5	0,098	0,826	Valid
	KOP1	0,098	0,945	Valid
Kompetensi Pegawai	KOP2	0,098	0,964	Valid
	KOP3	0,098	0,965	Valid
	KOP4	0,098	0,991	Valid
	KOP5	0,098	0,886	Valid
	KOP6	0,098	0,885	Valid

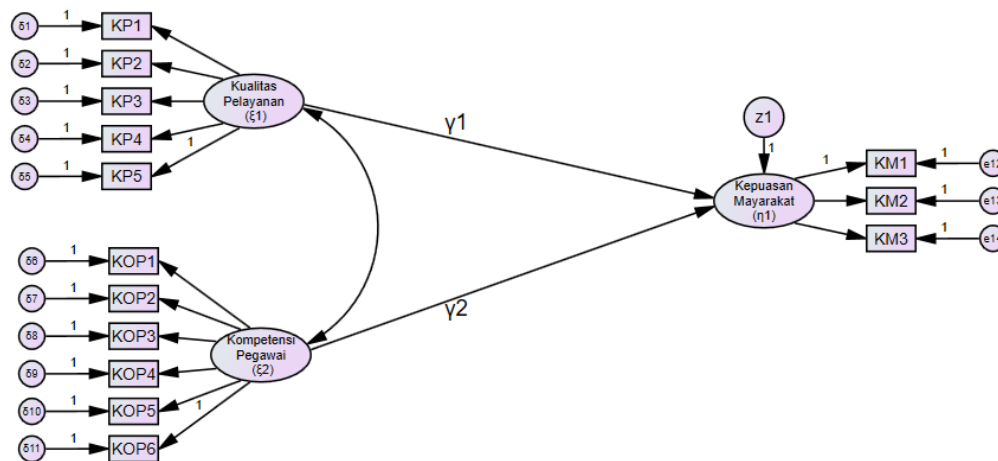
Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel pertama yaitu kepuasan masyarakat dimana indikator KM1, KM2, dan KM3 menunjukkan hasil yang valid karena r hitung > r tabel. Selanjutnya begitupun pada variabel kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai dimana indikator KP1, KP2, KP3, KP4, KP5, KOP1, KOP2, KOP3, KOP4, KOP5, dan KOP6 menunjukkan hasil yang valid karena r hitung > r tabel [6]. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator dinyatakan valid. Selanjutnya Pengujian Reliabilitas berikut ini :

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Indikator	CR	AVE	Keterangan
Kualitas Pelayanan	KP1	0,95522	0,81074	Reliabel
	KP2			
	KP3			
	KP4			
	KP5			
Kompetensi Pegawai	KOP1	0,97855	0,88397	Reliabel
	KOP2			
	KOP3			
	KOP4			
	KOP5			
	KOP6			
Kepuasan Masyarakat	KM1	0,92324	0,80080	Reliabel
	KM2			
	KM3			

Berdasarkan hasil perhitungan data reliabilitas, dinyatakan bahwa data yang diuji memiliki nilai *Consturct Reliability* (CR) menunjukkan hasil yang lebih besar dari batas kritis yang telah ditentukan yaitu 0,70 [6]. Dari hasil tabel di atas dapat dilihat nilai *Consturct Reliability* (CR) variabel kualitas pelayanan sebesar 0,95522 nilai *Consturct Reliability* (CR) [6] dari variabel kompetensi pegawai 0,97855, serta nilai *Consturct Reliability* (CR) dari variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,92324. Dan nilai *Average Variance Extract* (AVE) menunjukkan hasil yang lebih besar dari batas kritis yang telah ditentukan yaitu 0,50 [6], dimana nilai *Average Variance Extract* (AVE) dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,81074. nilai *Average Variance Extract* (AVE) dari variabel kompetensi pegawai sebesar 0,88397 dan nilai *Average Variance Extract* (AVE) dari variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,80080 [6]. Hal ini berarti bahwa secara umum instrumen yang telah dibuat sudah valid dan reliabel sehingga dapat digunakan dalam mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pemeriksaan kesehatan.

Diagram Jalur



Gambar 1. Diagram Jalur

Dari diagram jalur di atas kemudian dilakukan konversi ke dalam persamaan, baik persamaan struktural maupun persamaan model pengukuran [12]. Berikut model persamaan struktural dan persamaan pengukuran:

a. Persamaan Model Struktural

Pada dasarnya persamaan struktural tersusun dalam formula sebagai berikut:

$$KM = \gamma_1 KP + \gamma_2 KOP + z_1$$

Dari persamaan di atas menunjukkan bahwa variabel kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai.

b. Model Pengukuran

Model pengukuran variabel eksogen:

$$KP1 = \lambda_1 \xi_1 + \delta_1$$

$$KP2 = \lambda_2 \xi_1 + \delta_2$$

$$KP3 = \lambda_3 \xi_1 + \delta_3$$

$$KP4 = \lambda_4 \xi_1 + \delta_4$$

$$KP5 = \lambda_5 \xi_1 + \delta_5$$

Dari persamaan di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan diukur melalui 5 indikator yaitu KP1, KP2, KP3, KP4 dan KP5.

$$KOP1 = \lambda_6 \xi_2 + \delta_6$$

$$KOP2 = \lambda_7 \xi_2 + \delta_7$$

$$KOP3 = \lambda_8 \xi_2 + \delta_8$$

$$KOP4 = \lambda_9 \xi_2 + \delta_9$$

$$KOP5 = \lambda_{10} \xi_2 + \delta_{10}$$

$$KOP6 = \lambda_{11} \xi_2 + \delta_{11}$$

Dari persamaan di atas menunjukkan bahwa variabel kompetensi pegawai diukur melalui 6 indikator yaitu KOP1, KOP2, KOP3, KOP4, KOP5 dan KOP6.

Model pengukuran endogen:

$$KM1 = \lambda_{12} \eta_1 + e_{12}$$

$$KM2 = \lambda_{13} \eta_1 + e_{13}$$

$$KM3 = \lambda_{14} \eta_1 + e_{14}$$

Sedangkan variabel kepuasan masyarakat diukur melalui 3 indikator yaitu KM1, KM2 dan KM3.

Pengujian Hipotesis

Tabel 4. Uji Hipotesis secara Langsung

	<i>Path</i>	C.R.	P	Hasil
H1	Kualitas Pelayanan → Kepuasan Masyarakat	19,323	0,001	Diterima dan Signifikan
H2	Kompetensi Pegawai → Kepuasan Masyarakat	-8,464	0,001	Diterima dan signifikan

Pengaruh langsung yang terjadi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Pasir Putih ialah semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat dalam melakukan pemeriksaan kesehatan di UPTD Puskesmas Pasir Putih. Dimana kualitas pelayanan di puskesmas tersebut memberikan pelayanan yang sangat positif, kenyamanan, keamanan, keramahan, dan kecepatan yang dilakukan sangatlah baik dan membuat masyarakat yang melakukan pemeriksaan di puskesmas tersebut puas dan tidak kecewa atas pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *P-value* kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat menghasilkan nilai yang positif, artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,001. Dari hasil ini dinyatakan bahwa *P-value* < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sehingga hipotesis diterima. Pengaruh langsung yang terjadi antara kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Pasir Putih yaitu dengan melihat pengetahuan, pemahaman, kemampuan, dan sikap pegawai. Kompetensi pegawai memang cukup baik dan berpengaruh yang positif, walaupun masih ada msayarakat yang mengeluh dengan kompetensi pegawai terutama dengan sikap pegawai baik dalam melayani ataupun sikap pegawai dalam memeriksa masyarakat. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *P-value* kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat menghasilkan nilai yang positif, artinya kompetensi pegawai memiliki pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,001. Dari hasil ini dinyatakan bahwa *P-value* < 0,05 artinya dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat akan tetapi signifikan.

Tabel 5. Uji Hipotesis secara Tidak Langsung

Pengaruh tidak langsung		
	Kompetensi Pegawai	Kualitas Pelayanan
Kepuasan Masyarakat	0,000	0,000

Pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui kompetensi pegawai di UTPD Puskesmas Pasir Putih diperoleh bahwa kualitas pelayanan akan memiliki pengaruh akan tetapi secara tidak langsung melalui kompetensi pegawai. Dilihat dari kompetensi pegawai memiliki pengaruh yang cukup positif juga walaupun ada beberapa masyarakat masih ada yang merasa kecewa dengan beberapa sikap pegawai yang kurang efisien akan tetapi kualitas pelayanan memiliki pengaruh sangat positif dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada di UPTD Puskesmas Dengan melihat hal tersebut menjadikan terjadinya pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui kompetensi pegawai.

Tabel 6. Uji Hipotesis secara Total

Pengaruh total		
	Kompetensi Pegawai	Kualitas Pelayanan
Kepuasan Masyarakat	-0,673	1,681

Untuk menghitung pengaruh total secara langsung dan tidak langsung yaitu dengan melihat output AMOS *options total effect*. Dari tabel 4.11 menunjukkan bahwa hasil pengaruh total yang pertama yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai sebesar 1,681 yang dimana lebih besar dari probabilitas 0,05. Dan hasil pengaruh total yang kedua yaitu kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai sebesar -0,673 yang dimana lebih besar dari probabilitas 0,05 hanya saja bersifat negatif. Hanya saja masih ada masyarakat yang merasa kecewa akan sikap pegawai yang belum efisien. Pengaruh total antara kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat yang terjadi di UPTD Puskesmas Pasir Putih yaitu dengan melihat kualitas pelayanan lebih memiliki pengaruh yang cukup dominan dan sangat positif dimana masyarakat begitu merasa puas akan pelayanan yang dilakukan di UPTD Pasir Putih. Baik keamanan, kenyamanan, keramahan, kecepatan bahkan fasilitas yang ada juga canggih, membuat masyarakat menjadi terjamin melakukan pemeriksaan kesehatan. Begitupun kompetensi pegawai juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat hanya saja ada sedikit kekecewaan yang terjadi pada masyarakat akibat sikap pegawai yang masih ada beberapa tidak begitu memuaskan masyarakat baik sikap dalam melayani atau sikap dalam memeriksa sebagai tim dokter atau tenaga medis

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Pasir Putih, terdapat pengaruh langsung kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Pasir Putih, terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan masyarakat melalui kompetensi pegawai di UPTD Puskesmas Pasir Putih dan terdapat pengaruh total antara kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap masyarakat. Dan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan disini begitu berpengaruh sangat positif dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada di UPTD Puskesmas Pasir Putih.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada seluruh jajaran Program Studi Matematika Fakultas MIPA Universitas Pamulang dalam menunjang pelaksanaan penelitian ini. Dan terima kasih juga kepada pihak-pihak yang membantu dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Ahyar *et al.*, *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, no. March. 2020.
- [2] A. Amos, Junaidi, S.E., Ak., M.Ak., CA., Ph.D, “Aplikasi Amos dan Structural Equation Modeling (SEM).” Unhaspress, 2021.
- [3] S. Amrina, “Cover Depan,” *J. Pendidik. Teknol. dan Kejuru.*, vol. 23, no. 1, 2016, doi: 10.21831/jptk.v23i1.10441.
- [4] I. Arofah, “METODE STATISTIKA.” Unpampress, 2023.
- [5] A. J. Djohan, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin,” *J. Apl. Manaj.*, vol. 13, no. 66, hal. 257–271, 2015.
- [6] S. Equation *et al.*, “Sefri Imanuel Fallo adanya variabel laten yang diukur oleh satu atau lebih variabel yang,” vol. 16, no. 1, hal. 52–67, 2022.
- [7] K. Masyarakat dan D. Pemeriksaan, “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pemeriksaan kesehatan dengan menggunakan structural equations model (sem),” 2023.
- [8] B. A. Ningsi, L. Agustina, S. Matematika, F. Matematika, P. Alam, dan U. Pamulang, “Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Produk dan Pelayanan Dengan Metode SEM-PLS,” vol. 2, no. 2, hal. 8–16, 2018.
- [9] C. P. Raymond, S. Hatane, dan J. Hutabarat, “Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat dan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus : Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire),” *J. Teknol. dan Manaj. Ind.*, vol. 1, no. 1, hal. 1–8, 2018.
- [10] S. Riyadi, A. Hermawan, dan U. Sumarwan, “Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu,” *J. Ilmu Kel. dan Konsum.*, vol. 8, no. 1, hal. 49–58, 2015, doi: 10.24156/jikk.2015.8.1.49.
- [11] I. Sholihati, D. Handayani, dan M. S. Nusyirwan, “Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,” *Persepsi Kepuasan Pasien Pada Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Univ. Muhammadiyah Yogyakarta*, 2013.
- [12] S. Si, M. Si, A. Sauddin, S. Pd, dan M. Si, *Irwan, S.Si., M.Si. Adnan Sauddin, S.Pd., M.Si.*
- [13] Y. Susanti, Y. Azis, dan D. Kusnadi, “Pengaruh *Appointment Registration System* terhadap Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien,” *Global Medical & Health Communication (GMHC)*, vol. 3, no. 1. hal. 40, 2015. doi: 10.29313/gmhc.v3i1.1545.
- [14] R. Veronica, “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Perawat di Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Analysis on the Influencing Factors of Nurse Loyalty at Tugu Ibu Hospital Depok ¹ Rina Veronica ¹ Institut Kesehatan Indonesia Email : riena.veronica3@gmail.com Alamat Kores,” *J. Manaj. Kesehat.*, vol. 6, no. 2, hal. 192–208, 2020.
- [15] T. Wijaya dan S. Budiman, *PENELITIAN MANAJEMEN*.
- [16] F. K and Maxima Ari Saktiono, “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Program Diploma Pelayaran Universitas Hang Tuah Surabaya”, *J Statistika*, vol. 13, no. 2, pp. 20–24, Dec. 2020.
- [17] G. Anuraga, A. Indrasetianingsih, and M. Athoillah, “Pelatihan Pengujian Hipotesis Statistika Dasar dengan Software R,” *BUDIMAS: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, vol. 3, no. 2, 2021.