

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS SIBOLANGIT**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini membahas pentingnya kualitas layanan kesehatan sebagai faktor utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Fokus penelitian diarahkan pada Puskesmas Sibolangit untuk menganalisis sejauh mana kualitas layanan kesehatan memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang. Kualitas layanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan tingkat pertama. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Sibolangit sebanyak 60 orang, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, uji parsial (uji t), dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan bantuan program SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Sibolangit. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Kualitas layanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan kesehatan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Puskesmas Sibolangit dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan guna mencapai kepuasan masyarakat yang optimal.

**Kata Kunci** : Kualitas Layanan Kesehatan, Kepuasan Masyarakat, Puskesmas

# ***THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES ON THE LEVEL OF PUBLIC SATISFACTION AT THE SIBOLANGIT COMMUNITY HEALTH CENTER***

## **ABSTRACT**

*This study discusses the importance of health service quality as a key factor in improving community satisfaction at primary health care facilities. The focus of this research is directed at Health Center Sibolangit to analyze the extent to which the quality of health services influences the level of community satisfaction as service users.*

*This study aims to examine the effect of health service quality on the level of community satisfaction at UPT Health Center Sibolangit, Deli Serdang Regency. Health service quality is an important factor in improving community satisfaction as users of primary health care services. This research employed a quantitative method with a descriptive approach. The population of this study consisted of 60 community members who visited Health Center Sibolangit, and a census technique was used, in which all members of the population were taken as the research sample. Data were collected through questionnaires that had been tested for validity and reliability. Data analysis was conducted using classical assumption tests, simple linear regression analysis, partial test (t-test), and coefficient of determination ( $R^2$ ) with the assistance of SPSS version 25.*

*The results of the study indicate that health service quality has a positive and significant effect on the level of community satisfaction at Health Center Sibolangit. This is evidenced by the t-test results showing a significance value of less than 0.05. Health service quality, which includes reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, is able to improve overall community satisfaction. Therefore, it can be concluded that better health service quality leads to higher levels of community satisfaction. This study is expected to serve as an evaluation material and reference for Health Center Sibolangit in improving health service quality to achieve optimal community satisfaction.*

**Keywords:** *Health Service Quality, Community Satisfaction, Health Center*