



Pengaruh sistem prosedur, sarana prasarana dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Puskesmas Baru Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan di Buntok

Wahyuni¹, Noor Ritawaty²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia Banjarmasin

¹yuaiok2020@gmail.com, ²noorritawaty37@gmail.com

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima 2 November 2023

Disetujui 18 Desember 2023

Diterbitkan 27 Desember 2023

Kata kunci:

Sistem Prosedur; Sarana Prasarana; Disiplin Kerja; Kepuasan Masyarakat.

Keywords:

Procedure System; Prasana Facilities; Work Discipline; Community Satisfaction.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem prosedur, sarana prasarana dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Baru Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan. Metode penelitian ini adalah kuantitatif, data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien UPTD Puskesmas Baru Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan. Sampel berjumlah 65, teknik analisis menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat dan metode statistik Linear Berganda yang diukur menggunakan software SPSS. Hasil penelitian ini dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh bahwa kualitas pelayanan UPTD Puskesmas Baru Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan adalah B atau berperingkat Baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Sistem Prosedur terhadap Kepuasan Masyarakat tidak berpengaruh signifikan dan variabel Sarana Prasarana, Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Baru Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of procedure systems, infrastructure and work discipline on community satisfaction in UPTD Puskesmas Baru, Kecamatan Dusun Selatan in Kabupaten Barito Selatan. This research method is quantitative, data obtained by distributing questionnaires. The population in this study were UPTD Puskesmas Baru patients Kecamatan Dusun Selatan South Barito Regency. The sample is 65, the analysis technique uses the Community Satisfaction Index and Multiple Linear statistical methods as measured using SPSS software. The results of this study from the results of the calculation of the Community Satisfaction Index found that the service quality of UPTD Puskesmas Baru, Dusun Selatan Subdistrict, South Barito Regency is B or rated as Good. The results of this study indicate that the variable System Procedure on Community satisfaction does not have a significant effect and the variable Infrastructure, Work Discipline has an many effect on community satisfaction at UPTD Puskesmas Baru, Dusun Selatan Subdistrict, South Barito Regency.



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY NC

(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan (*consumer satisfaction*), melalui pelayanan yang prima oleh pemberi pelayanan yang memuaskan harapan (*provider satisfaction*) dan institusi pelayanan yang diselenggarakan (*institutional satisfaction*) (Pamungkas & Kurniasari, 2019). Interaksi ketiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang merupakan paduan dari kepuasan tiga pihak dan ini merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan. Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan, pemerintah mendirikan suatu lembaga yang menangani masalah kesehatan tingkat pertama yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan unit pelaksana pelayanan kesehatan di wilayah kecamatan yang melaksanakan tugas-tugas operasional pembangunan kesehatan (Mukhadiono & Subagyo, 2011).

Sarana kesehatan merupakan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan sendiri dapat diartikan sebagai kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang telah dilakukan oleh pemerintah atau Masyarakat (Surahman dkk, 2016). Prasarana kesehatan merupakan semua fasilitas utama yang memungkinkan sarana kesehatan dapat hidup dan berkembang dalam rangka memberikan pelayanan kepada Masyarakat (Fudin, 2020). Prasarana kesehatan juga merupakan alah satu bagian dari kesehatan nasional, karena prasarana

kesehatan merupakan tempat untuk masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan oleh karena itu prasarana kesehatan harus didukung dengan sarana yang mendukung untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal, mengingat pentingnya fungsi prasarana kesehatan itu sendiri (Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Selatan, 2015:09).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan (Tyas & Sunuharyo, 2018). Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat perlu ditata ulang untuk meningkatkan aksesibilitas, keterjangkauan, dan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan derajat masyarakat serta menyukseskan program jaminan sosial nasional (Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014).

Sejalan dengan program Nasional dan Visi Misi Pemerintah Daerah Kabupaten Barito Selatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam hal ini pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana.

Menurut Kotler dalam A.J Djohan (2010), kepuasan adalah perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan sebagai hasil perbandingan suatu *product perceive performance (outcome)* dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama untuk memenangkan persaingan dalam eraglobalisasi dengan cara memberikan pelayanan yang bermutu, pelayanan yang cepat dan lebih baik, harga yang lebih murah dari pesaingnya (Supranto, 2011). Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan merupakan perbandingan antara pengalaman dengan harapan pasien terhadap lima dimensi mutu pelayanan. Hal ini dipertegas oleh Supranto (2011), bahwa dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan diharapkan pasien mendapat pengalaman yang baik terhadap lima dimensi penentu mutu layanan. Harapan atau keinginan pelanggan adalah kenyakinan dari pelanggan yang dijadikan standar atau acuan untuk menilai kinerja suatu organisasi sebelum membeli suatu produk atau layanan jasa.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai salah satu jenis unit pelayanan publik. Sepanjang pengetahuan peneliti di Puskesmas Baru Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan belum pernah melakukan survey kepuasan masyarakat, sehingga penulis tertarik melakukan penelitian tentang Melihat kondisi yang ada di Puskesmas Baru tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti permasalahan mengenai "Pengaruh Sistem Prosedur Pelayanan, Sarana Prasarana dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada UPTD Puskesmas Baru Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan di Buntok".

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi permasalahan, penelitian ini dirumuskan untuk mengkaji pengaruh sistem prosedur pelayanan, sarana prasarana, dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Baru Kecamatan Dusun Selatan, Kabupaten Barito Selatan di Buntok. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana sistem prosedur pelayanan, sarana prasarana, dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Baru Kecamatan Dusun Selatan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh parsial dari masing-masing variabel terhadap kepuasan masyarakat, serta menentukan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di wilayah tersebut.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan dengan tujuan penelitian yang telah dijelaskan di awal, maka penelitian ini menggunakan rancangan atau desain riset *deskriptif kuantitatif* untuk mengetahui Pengaruh Sistem Prosedur Pelayanan, Sarana Prasarana dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada UPTD Puskesmas Baru Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan di Buntok.

Sumber Data

1. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber, dari individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang telah diisi oleh responden, meliputi identitas

dan tanggapan responden. Pengertian kuesioner adalah teknik terstruktur untuk memperoleh data yang terdiri dari serangkaian pertanyaan, tertulis, atau verbal yang dijawab oleh responden (Sugiyono, 2014).

2. Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang atau lewat dokumen (Sugiyono, 2014). Data sekunder umumnya digunakan oleh peneliti untuk memberikan gambaran tambahan sebagai gambaran pelengkap ataupun untuk diproses lebih lanjut.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Arikunto, 2010). Menurut Arikunto (2010) apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi, dan studi penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus. Obyek pada populasi diteliti, dianalisis, dan disimpulkan, maka kesimpulan itu berlaku untuk seluruh populasi. Menurut Sugiyono (2014), populasi adalah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini yaitu keseluruhan kunjungan pasien atau masyarakat yang datang ke UPTD Puskesmas Baru Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan pada selama 3 (tiga) bulan terakhir Januari-Maret Tahun 2020 sebanyak 186 orang dengan penjelasan dibawah ini:

Tabel 1. Data Populasi Rata-rata Perbulan Kunjungan Pasien/Masyarakat di UPTD Puskesmas Baru Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan.

No.	Bulan	Jumlah Pasien (org)	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Januari	65	34.9
2	Februari	60	32.3
3	Maret	61	32.8
Total		186	100.00

Sumber: diolah oleh penulis

Tabel 1 diatas menjelaskan bahwa kunjungan pasien atau masyarakat pada 3 (tiga) bulan terakhir di UPTD Puskesmas Baru Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan adalah bulan Januari sebanyak 65 orang (34.9 %), bulan Februari sebanyak 60 orang (32.3%) dan bulan Maret atas sebanyak 61 orang (32.8%).

Menurut Sugiyono, 2012 menyebutkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini diharapkan dapat mewakili populasi yaitu pasien atau masyarakat yang berkunjung / berobat di UPTD Puskesmas Baru Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan Sampel diambil dari populasi dengan menggunakan presentasi tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10%. Penentuan ukuran sampel responden menggunakan rumus *slovin* yang ditunjukkan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (1)$$

Keterangan:

n = ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = taraf signifikansi (10%)

Maka dengan hitungan rumus tersebut didapatkan jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{186}{1 + 186(0.1)^2}$$

$$n = \frac{186}{1 + 1.86}$$

$$n = \frac{186}{2.86}$$

$$n = 65 \text{ responden}$$

Berdasarkan rumus tersebut diatas diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 65 orang responden. Teknik pengambilan sampel adalah suatu cara pengumpulan data yang sifatnya tidak menyeluruh, yaitu tidak mencakup seluruh objek penelitian (populasi) akan tetapi sebagian saja dari populasi. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu pasien atau masyarakat yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Hal ini dikarenakan kondisi pandemi Covid 19 saat ini yang semakin meluas di lokasi peneliti melakukan penelitian yaitu UPTD Puskesmas Baru.

Teknik Pengumpulan Data

Terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu *kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data*. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan) dan gabungan ketiganya (Sugiyono, 2014). Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014).

Teknik Analisis Data

Regresi berganda adalah metode analisis yang tepat ketika penelitian melibatkan satu variabel terikat yang diperkirakan berhubungan dengan satu atau lebih variabel bebas. Tujuan analisis regresi berganda adalah memperkirakan perubahan respon pada variabel terikat terhadap beberapa variabel bebas) (Hair, Anderson, Tatham, Black, 1985). Analisis regresi berganda adalah sebuah pendekatan yang digunakan untuk mendefinisikan hubungan matematis antara variabel dependent (Y) dengan satu atau beberapa variabel independent (X). Hubungan matematis digunakan sebagai suatu model regresi yang digunakan untuk meramalkan atau memprediksi nilai (Y) berdasarkan nilai (X) tertentu. Dengan analisis regresi akan diketahui variabel independent yang benar-benar signifikan mempengaruhi variabel dependent dan dengan variabel yang signifikan tadi dapat digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependent. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari perubahan suatu variabel terhadap variabel lainnya.

Hipotesis

1. Sistem Prosedur Pelayanan, Sarana Prasarana dan Disiplin Kerja Berpengaruh *Simultan* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada UPTD Puskesmas Baru Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan di Buntok
2. Sistem Prosedur Pelayanan, Sarana Prasarana dan Disiplin Kerja Berpengaruh *Parsial* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada UPTD Puskesmas Baru Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan di Buntok
3. Disiplin Kerja berpengaruh *Dominan* terhadap Kepuasan pada UPTD Puskesmas Baru Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan di Buntok.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	27	40,91
Perempuan	38	59,09
Jumlah	65	100

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
21 – 30 Tahun	6	9,09
31 – 40 Tahun	40	62,12
41 – 50 Tahun	19	28,79

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Jumlah	65	100

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
SD	34	53,02
SLTP	8	12,12
SLTA	13	19,70
DIPLOMA	5	7,58
S1	5	7,58
Jumlah	65	100

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Ibu Rumah Tangga	8	12,12
Petani	25	37,88
Nelayan	27	42,42
Swasta	2	3,03
PNS	3	4,55
Jumlah	65	100

Analisis Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini alat yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis ini digunakan untuk mengukur beberapa pengaruh variable bebas dengan satu variable terikat, serta menunjukan arah hubungan antar variable-variabel tersebut. Analisis ini akan membentuk sebuah persamaan yang dapat dijelaskan hasilnya dibawah ini.

Tabel 6. Hasil Uji Coefficient (Kepuasan Masyarakat)

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-4.01	2.65	.00	-1.51	.136
Sistem Prosedur	.22	.11	.14	1.97	.054
Sarana Prasarana	.31	.08	.37	4.04	.000
Disiplin Kerja	.98	.12	.54	7.97	.000

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan koefisien β merupakan bentuk sebuah persamaan regresi yang dapat dihasilkan sebagai berikut:

$$Y = -4.01 + 0,22 X_1 + 0,31 X_2 + 0,98 X_3$$

Dari persamaan diatas maka dapat dijadikan acuan untuk diinterpretasikan sebagai berikut:

- Koefisien Constants bernilai negatif dengan ditunjukkan nilai *constants* -4.01 artinya sistem prosedur terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Puskesmas menurun atau kepuasan masyarakat yang berkunjung sangat rendah.
- Koefisien Kepuasan Masyarakat bernilai positif artinya bahwa ketika Puskesmas memberikan Pelayanan dan memberikan kepuasan masyarakat tidak mempertimbangkan sistem prosedur, sarana prasarana dan Disiplin kerja yang ditimbulkan, maka kepuasan masyarakat tetap akan meningkat.
- Koefisien Sistem Prosedur bernilai positif dengan ditunjukkan nilai Koefisien $\beta > 0,22$ dari *standart error* 0,11 artinya setiap Sistem Prosedur yang dijalani petugas akan disertai dengan peningkatan Kepuasan masyarakat juga. Sedangkan setiap penurunan penerapan Sistem Prosedur yang dirasakan masyarakat menurun, akan disertai penurunan Kepuasan masyarakat .
- Koefisien Sarana Prasarana bernilai positif dengan ditunjukkan nilai Koefisien $\beta > 0,31$ dari *standart error* 0,08 artinya setiap peningkatan sarana prasarana yang dilakukan puskesmas meningkat, akan disertai dengan peningkatan kepuasan masyarakat juga.Sedangkan setiap penurunan sarana prasarana yang dilakukan puskesmas menurun, akan disertai penurunan kepuasan masyarakat.
- Koefisien Disiplin Kerja bernilai positif dengan ditunjukkan nilai Koefisien $\beta > 0,98$ dari *standart error* 0,12 artinya setiap peningkatan disiplin kerja pegawai yang dilakukan petugas, akan disertai

dengan peningkatan kepuasan masyarakat juga. Sedangkan setiap penurunan disiplin kerja yang dilakukan petugas, akan disertai penurunan kepuasan masyarakat.

Tabel 7. Hasil Pengujian ANOVA

	<i>Sum Of Square</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
<i>Regression Residual</i>	180.49	3	60.16	113.38	0.00
<i>Total</i>	32.37	61	.53		
	212.86	64			

- Predictors: (Constant), sistem prosedur, sarana prasarana, disiplin kerja
- Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

1. Pengujian Ketepatan Model (Uji F) Simultan

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas yang digunakan mampu menjelaskan variabel terikat. Dalam penelitian ini yaitu Sistem Prosedur (X1), Sarana Prasarana (X2), Disiplin Kerja (X3) secara Simultan berkaitan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat (Y), dan apakah model tersebut sesuai atau tidak. Hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah: Berdasarkan tabel 6 didapat nilai F hitung 113,38 dengan F sig. 0,000 dimana F sig. 0,000 lebih kecil daripada 0,05 maka H_0 ditolak. Dapat diartikan bahwa secara simultan sistem prosedur (X1), sarana prasarana (X2), disiplin kerja (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

2. Pengujian Ketepatan Model (Uji T) Parsial

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Untuk memberikan interpretasi terhadap uji t dapat dijelaskan pada Tabel 6 adalah:

- Nilai t hitung yang dihasilkan pada variabel sistem prosedur adalah 1,97 dengan sig 0,054. Hasil analisis sig. 0,054 lebih besar daripada 0,05 artinya secara individu variabel sistem prosedur tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- Nilai t hitung yang dihasilkan pada variabel sarana prasarana adalah 4,04 dengan sig 0,000. Hasil analisis sig. 0,000 lebih kecil daripada 0,05 artinya secara individu variabel sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- Nilai t hitung yang dihasilkan pada variabel disiplin kerja adalah 7,97 dengan sig 0,000. Hasil analisis sig. 0,000 lebih kecil daripada 0,05 artinya secara individu variabel disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

3. Hasil Variabel Dominan

Tujuan dari pengujian ini untuk melihat variable independent / bebas yang lebih dominan terhadap variable terikat dengan melihat table 7, variabel system prosedur (X1) terhadap variable (Y) Kepuasan Masyarakat didapatkan hasil P-Value sebesar 0,054, sedangkan untuk Variabel Sarana Prasarana (X2) terhadap (Y) nilai P-value sebesar 0,000, dan untuk variable Disiplin Kerja (X3) terhadap Variabel (Y) nilai P-Value sebesar 0,00, sehingga bisa dilihat dari hasil P-Value maka variable system prosedur (X1) tidak signifikan sehingga tidak bisa diasumsikan untuk menjadi variable dominan.

Kemudian untuk variable sarana prasarana (X2) dan Variabel disiplin kerja (X3) didapatkan hasil t-sig kurang dari 0,05 sehingga bisa diasumsikan dapat dijadikan sebagai variable dominan dimana nilai Beta (β) menjauhi angka Nol. Sehingga dapat dilihat dari table 7 bahwa nilai Beta (β) dari variable Disiplin kerja (X3) sebesar 0,54, jadi dari setiap variable yang dominan adalah variable disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.

Pembahasan

1. Pengaruh sistem prosedur, sarana prasarana dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil dari analisis dari penelitian ini didapat nilai *constants* negatif sebesar -4.01 artinya sistem prosedur, sarana prasarana dan disiplin kerja pada UPTD Puskesmas Baru menurun ini berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dimana pelayanan yang diberikan harus lebih memperhatikan sistem prosedur yang diterapkan harus lebih simple atau sederhana, sarana prasarana

yang memadai serta disiplin kerja pegawai yang diterapkan sesuai dengan aturan yang ditetapkan kepuasan masyarakat berangsur-angsur akan meningkat.

Dari hasil analisis penelitian ini juga menunjukkan bahwa sistem prosedur, sarana prasarana dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, ini menggambarkan bahwa sistem prosedur, sarana prasarana dan disiplin kerja mempengaruhi dari kepuasan masyarakat sehingga pemberi pelayanan pada puskesmas harus lebih memperhatikan 3 aspek terkait pemberi pelayanan pada puskesmas sesuai dengan hasil dari penelitian ini.

2. Pengaruh sistem prosedur terhadap kepuasan masyarakat

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa sistem prosedur memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ini menggambarkan bahwa sistem prosedur di puskesmas tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hasil ini tidak sesuai dengan penelitian Julita (2011), Normiah (2012), yang menyatakan sistem prosedur yang baik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sistem prosedur sebagai acuan dalam bekerja di suatu unit kerja, sehingga memiliki keyakinan bahwa sistem prosedur yang baik mempunyai pengaruh yang reliabilitas dan integritas.

3. Pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa sarana prasarana memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ini menggambarkan bahwa semakin lengkap sarana prasarana yang dimiliki puskesmas maka akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Hasil ini sesuai dengan penelitian Ida Yunari Ristian (2013) yang menyatakan sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sarana prasarana dapat menjadi perhatian untuk melengkapi sarana prasarana yang ada di puskesmas.

4. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ini menggambarkan bahwa semakin tinggi disiplin kerja yang dilaksanakan pegawai puskesmas maka akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Hasil ini sesuai dengan penelitian Hepiana Patmarina dan Nuria Erisna (2012) yang menyatakan Disiplin kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Disiplin kerja dapat menjadi perhatian untuk pegawai yang ada di puskesmas untuk bisa mempertahankan Kinerja dalam melayani masyarakat.

5. Variabel Dominan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis penelitian ini dilihat dari variabel yang dominan pada penelitian ini adalah Variabel Disiplin Kerja, dimana untuk melihat variabel dominan adalah dengan melihat variabel yang berpengaruh secara *parsial* dan hasil pada penelitian ini ada satu variabel yang tidak berpengaruh secara parsial yaitu variabel sistem prosedur, sehingga untuk mengetahui variabel dominan variabel tersebut tidak bisa dijadikan syarat untuk mengetahui variabel dominan, sehingga hanya ada dua variabel yang bisa dibandingkan yaitu variabel sarana prasarana dan disiplin kerja, dan berdasarkan analisis nilai *Beta* yang menjauhi Nol adalah Variabel Disiplin kerja.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem prosedur, sarana prasarana, dan disiplin kerja secara umum mengalami penurunan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Baru Kecamatan Dusun Selatan, Kabupaten Barito Selatan. Secara spesifik, sistem prosedur tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di puskesmas tersebut. Sebaliknya, sarana prasarana terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, begitu pula dengan disiplin kerja yang juga menunjukkan pengaruh signifikan. Di antara ketiga variabel yang diteliti, disiplin kerja memiliki pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Baru, menunjukkan pentingnya aspek ini dalam meningkatkan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2010). *Metode penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 173.

- Azhar. S. (2008). *Penyusunan Metode dan Prosedur*. Edisi Kedelapan. Bandung: Lingga Jaya.
- Djohan, A. J. (2010). *Pemasaran Strategik Rumah Sakit*. PT. Grafika Wangi Kalimantan, Banjarmasin.
- Fudin, A. (2020). Pengaruh sarana prasarana terhadap kinerja guru. *Manajemen Pendidikan*, 15(1), 7-11.
- Gugum Pamungkas dan Nina Kurniasari (2019). *Hubungan Kelengkapan Sarana dan Prasarana Puskesmas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi*
- Hasibuan Malayu S.P. (2009) *Manajemen: Dasar Pengertian dan Masalah*, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jogiyanto. H. M. (2005). *Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kep. Menpan Nomor: Kep /25 /M.PAN /2 /2004 *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Kep. Menpan RI Nomor 63 / Kep /M.PAN/7/2003 *Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Kristanto, A. (2007). *Sistem Keamanan Data Pada Jaringan Komputer*.
- Lumanauw, M. K. (2017). *Pengaruh Kepuasan Kerja, Kepemimpinan Dan Hubungan Atasan Bawahan Terhadap Kinerja Dan Keinginan Keluar Karyawan Pada Pt. Pamapersada Nusantara Banjarmasin* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Mukhadiono dan Widyo Subagyo (2011). *Pengaruh Prosedur Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Program Jamkesmas di Puskesmas I Cilongok*.
- Mulyadi. (2010). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, R. N. I., & Hadijah, H. S. (2016). Peningkatan kinerja pegawai melalui kepuasan kerja dan disiplin kerja. *Jurnal pendidikan manajemen perkantoran*, 1(1), 204-214.
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar/oleh J. Supranto.
- Surahman, M. K., Surahman, M. K., Supardi, S., Apt, D., & Supardi, S. (2016). *Ilmu Kesehatan Masyarakat PKM*.
- Sutabri, T. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Andi Offset.
- Tyas, R. D., & Sunuharyo, B. S. (2018). Pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 62(2), 172-180.