

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan Serta Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Telaga Murni Kabupaten Bekasi

Anita Wijayanti^{1*}, Diana Prihandini²

¹Puskesmas Telagamurni, Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi, Indonesia

²Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta Indonesia

¹anitawijayanti845@gmail.com, ²dianahantoro@yahoo.com

*Corresponding author

ARTICLE INFO

Article history :

Received : Agustus 21, 2025

Revised : Agustus 27, 2025

Accepted : September 2, 2025

Kata Kunci:

Kualitas pelayanan;
Fasilitas kesehatan;
Kompetensi pegawai;
Kepuasan pasien;
Puskesmas Telaga Murni.



Copyright (c) 2026

Jurnal Reformasi Administrasi:
Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan
Masyarakat Madani

ABSTRACT

Kesehatan merupakan hak dasar setiap warga negara yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Puskesmas, sebagai fasilitas pelayanan kesehatan pertama di tingkat masyarakat, memegang peranan penting dalam penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Telaga Murni, Kabupaten Bekasi. Kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai, dan kompetensi pegawai merupakan tiga faktor utama yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengumpulkan data dari pasien Puskesmas Telaga Murni. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, dan kompetensi pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara keseluruhan, ketiga faktor ini dapat menjelaskan sekitar 79,3% variasi dalam kepuasan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan pegawai, perbaikan fasilitas, dan peningkatan kompetensi tenaga medis dapat meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini memberikan saran untuk Puskesmas Telaga Murni agar terus meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, serta kompetensi pegawai, guna menciptakan kepuasan bagi pasien. Harapannya Puskesmas dapat meningkatkan aspek – aspek tersebut, sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dan mengukur sejauh mana keberhasilan kinerja puskesmas sebagai instansi pelayanan publik. Respon pasien setelah menerima jasa pelayanan yang berkualitas akan menciptakan rasa percaya untuk tetap menggunakan jasa pelayanan puskesmas tersebut. Kualitas pelayanan, sikap para tenaga medis, tata sarana dan prasarana dan juga waktu pelaksanaan juga harus diperhatikan demi meningkatkan kepuasan pasien.

Puskesmas sebagai fasilitas jasa pelayanan kesehatan yang disediakan pemerintah harus mampu menghadirkan produk berkualitas dari pelayanannya. Hal ini bertujuan agar tercapai program pemerintah dalam meningkatkan derajat hidup masyarakatnya, yang tidak kalah penting untuk dibahas mengenai puskesmas yaitu keberadaan fasilitas pelayanan kesehatan itu sendiri, salah satu yang harus diperhatikan adalah terpenuhinya sarana dan prasarana puskesmas, hal ini perlu dilakukan untuk mencegah timbulnya kendala teknis saat pelayanan berlangsung, karena akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan kesehatan yang dirasa nyaman, aman dan berkualitas.

Puskesmas Telaga Murni telah berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan untuk kepuasan pasiennya melalui kualitas pelayanannya dengan memberikan fasilitas kesehatan yang memadai, ruangan pemeriksaan yang rapi dan penampilan tenaga kesehatan yang berseragam rapi dan kompetensi pegawai kesehatan yang berkualitas, serta menjamin memberikan pelayanan yang aman, catatan medis yang lengkap dan mampu memberikan informasi yang berkaitan dengan tindakan yang dilakukan. Kualitas pelayanan yang menjadi fokus penelitian adalah kepercayaan, responsif, dan empati pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Dengan adanya penilaian tersebut maka sarana pelayanan kesehatan tersebut diharapkan tetap dapat berdiri dan semakin berkembang. Salah satu upaya

puskesmas Telaga Murni telah untuk meningkatkan kinerja tenaga kesehatannya dengan cara memotivasi pegawai untuk terus meningkatkan kompetensi dan pengetahuannya seperti melanjutkan pendidikan dan memberikan pelatihan yang berkaitan dengan kompetensi kerjanya, hal ini sebagai upaya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya kepada pasien.



Gambar 1. 1 Penilaian User Google Maps

Gambar tersebut menampilkan beberapa ulasan pengguna mengenai Puskesmas Telaga Murni yang terdaftar di Google Maps. Dari berbagai komentar yang terlihat, terdapat campuran pengalaman positif dan negatif dari para pengunjung. Sebagian besar pengguna memberikan komentar tentang pelayanan yang ramah dan memuaskan, serta pengalaman mengunjungi fasilitas kesehatan yang bersih dan nyaman. Namun, beberapa ulasan juga mencatat kekurangan terkait dengan pelayanan dokter yang dianggap kurang ramah atau fasilitas yang terkadang kurang memadai. Dari sini terlihat adanya perbedaan penilai dari setiap pasien yang menerima layanan di puskesmas Telaga Murni.

Perbedaan tingkat kepuasan tersebut yang menyebabkan sebagian masyarakat tetap memanfaatkan jasa pelayanan puskesmas, ada pula masyarakat yang enggan memakai jasa pelayanan puskesmas dan berasumsi bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Telaga Murni kurang memuaskan. Beberapa ulasan negatif mengenai pelayanan kesehatan di Puskesmas muncul di media internet dan masyarakat. Ada beberapa pengguna jasa pelayanan tidak merekomendasikan berobat di puskesmas Telaga Murni. Kepuasan pasien sebagai salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Maka dari itu peneliti merasa harus melakukan kegiatan pengukuran tingkat kepuasan pasien untuk mengetahui apakah pelayanan pasien di Puskesmas Telaga Murni sudah memuaskan atau kurang memuaskan, supaya dapat dinilai hasil kinerja puskesmas dalam kegiatan pelayanan publik disektor kesehatan.

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima pelayanan kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Menurut Yuwono (2003), "Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek.". Menurut Nursalam (2011): "Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk dengan harapannya.". "Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya..".

Menurut Endang (Manik:2010), "Kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah

memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan”. kualitas pelayanan suatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan. Artinya pelayanan dikatakan berkualitas apabila perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan maupun harapan pelanggan/penggunanya. Menurut Tjiptono (2004:2): “Kata “kualitas” mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan.”

Menurut A. Pasuraman *et al.* (1988) melalui teknik *Servqual* memiliki 5 dimensi kualitas pelayanan, diantaranya adalah:

1. *Tangibles* (produk-produk fisik)
Tangibles adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.
2. *Reliability* (kehandalan)
Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan sebagainya
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
4. *Assurance* (jaminan)
Assurance adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.
5. *Empathy* (empati)
Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik

Fasilitas adalah segala perlengkapan fisik yang disediakan oleh penyedia jasa untuk memudahkan dan mendukung kenyamanan para tamu atau konsumen dalam menjalankan aktivitas atau kegiatan. Fasilitas ini berfungsi untuk memenuhi kebutuhan konsumen, sehingga pengalaman mereka menjadi lebih baik dan nyaman.

Menurut Sulistiyono (2014), “Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas aktivitas atau kegiatan- kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan dapat terpenuhi ”.

Menurut Kotler (2016), “mengemukakan bahwa fasilitas (facility) adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen”.

Kompetensi merupakan kemampuan yang stabil dan mencerminkan karakteristik individu, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang relevan dengan bidang pekerjaan. Kompetensi ini penting dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia, karena semakin banyak kompetensi yang dimiliki, semakin tinggi pula potensi kinerja yang dapat dicapai. Selain itu, kompetensi juga berfungsi sebagai standar untuk menilai perilaku dan kinerja seseorang, memastikan bahwa individu dapat melaksanakan tugasnya secara efektif dan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pengembangan kompetensi merupakan kunci untuk mencapai prestasi dan keberhasilan dalam organisasi.

Kompetensi pegawai tidak hanya mencakup pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki individu, tetapi juga sikap dan perilaku yang mendukung pencapaian tujuan bersama. Berikut pengertian Kompetensi Pegawai menurut para ahli:

Menurut Budiman (2016). “Kompetensi sangat diperlukan dalam setiap proses sumber daya

manusia. Semakin banyak kompetensi dipertimbangkan, maka semakin meningkat pula kinerjanya. Kompetensi karyawan yang terdiri dari pengetahuan (knowledge), kemampuan atau keterampilan (skill), sikap (attitude) disesuaikan dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan oleh organisasi, sehingga dapat menghasilkan kinerja karyawan yang berprestasi”.

Menurut Novita (2015). “Kompetensi merupakan kemampuan yang menunjukkan karakteristik stabil, berkaitan dengan kemampuan maksimum fisik dan mental seseorang. Kompetensi seseorang menjadi ciri dasar individu dikaitkan dengan standarkriteria kinerja yang efektif dan atau superior. Kompetensi disamping menentukan perilaku dan kinerja seseorang juga menentukan apakah seseorang melakukan pekerjaannya dengan baik berdasarkan standar kriteria yang telah ditentukan”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatori untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan kompetensi pegawai terhadap peningkatan kepuasan pasien. Hasil pemilihan metode ini didasarkan pada kebutuhan untuk mengukur hubungan antar variabel secara obyektif dan menghasilkan data yang dapat digeneralisasi.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Telaga Murni, sebuah fasilitas kesehatan primer yang terakreditasi Utama. Besar sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 95%. Dari total populasi 2000 pasien rawat jalan, diperoleh sampel sebanyak 100 responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama. Pertama, kuesioner terstruktur yang terdiri dari 20 pertanyaan dengan skala Likert (1-5) didistribusikan, yang mencakup aspek- aspek kualitas pelayanan, fasilitas, kompetensi pegawai dan kepuasan pasien. Kedua wawancara tidak terstruktur kepada petugas puskesmas dilakukan untuk mengumpulkan data kualitatif pendukung. Ketiga, studi dokumen dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder mengenai kinerja pelayanan dan profil Puskesmas.

Untuk memastikan kualitas instrumen penelitian, pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan Pearson's Product Moment, dan pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Analisis data meliputi analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban, serta analisis inferensial dengan menggunakan regresi linier sederhana untuk menguji hipotesis penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	82	82
	Perempuan	18	18
Usia	15-19 tahun	2	2
	20-30 tahun	25	25
	31-40 tahun	18	18
	41-50 tahun	34	34
	> 50 tahun	31	31
Pekerjaan	Pengurus Rumah Tangga	41	41
	Karyawan	15	15
	ASN	15	15

Lainya	14	14
Belum/Tidak Bekerja	10	10
Wiraswasta	3	3
TNI/Polri	2	2

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (82%) dengan rentang usia dominan 41-50 tahun (34%). Latar belakang pekerjaan sebagian besar adalah karyawan dan ASN masing masing (15%), Karakteristik ini menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman yang cukup untuk memahami kualitas pelayanan, fasilitas, kompetensi pegawai dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas.

2. Analisis Deskriptif

Tabel 2 Tabel Analisis Deskriptif

No	Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviasi
1	Kualitas Pelayanan	100	18.00	30.00	25.45	2.931456
2	Fasilitas	100	12.00	20.00	16.51	2.143795
3	Kompetensi Pegawai	100	15.00	25.00	20.89	2.612692
4	Kepuasan Pasien	100	15.00	25.00	20.77	2.688753

Sumber : Hasil Olah data peneliti, 2025

Dari tabel Analisis Deskriptif di atas menunjukkan beberapa ukuran penting dari empat variabel yang terlibat dalam penelitian ini, yang meliputi Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kompetensi Pegawai, dan Kepuasan Pasien. Setiap variabel diukur pada 100 sampel, dengan Kualitas Pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 25.45, dengan rentang nilai antara 18 dan 30. Variabel ini menunjukkan variasi yang cukup besar dengan standar deviasi sebesar 2.93. Fasilitas memiliki nilai rata-rata 16.51 dengan rentang antara 12 hingga 20, dan variasinya sedikit lebih rendah, tercermin dari standar deviasi sebesar 2.14. Kompetensi Pegawai menunjukkan rata-rata sebesar 20.89, dengan rentang nilai antara 15 dan 25, serta standar deviasi sebesar 2.61, yang menunjukkan variasi sedang. Terakhir, Kepuasan Pasien memiliki rata-rata 20.77 dengan rentang nilai antara 15 hingga 25 dan standar deviasi sebesar 2.69, yang menunjukkan tingkat variasi yang relatif serupa dengan kompetensi pegawai.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3. Model Summary
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.891 ^a	.793	.787	1.242

a. Predictors: (Constant), Kompetensi, Fasilitas, Kualitas

Sumber : Hasil Olah data peneliti, 2025

Hasil penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengevaluasi pengaruh beberapa variabel independen, yaitu Kompetensi Pegawai, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan, terhadap variabel dependen yang diukur, yaitu Kepuasan Pasien. Dari tabel "Model Summary," diketahui bahwa nilai R square sebesar 0.793 menunjukkan bahwa sekitar 79,3% variasi dalam kepuasan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut. Nilai adjusted R square yang sedikit lebih rendah (0.787) menunjukkan model ini tetap konsisten meskipun derajat kebebasan variabel ditambahkan.

4. Uji T & Uji F

Tabel 4 Hasil Uji t Coefficients

Model		t	Sig.
1	(Constant)	-.056	.955
	Kualitas Pelayanan	3.206	.002
	Fasilitas	2.175	.032
	Kompetensi Pegawai	5.422	<.001

Sumber : Hasil Olah data peneliti, 2025

Hasil uji t yang ditunjukkan dalam tabel di atas mengungkapkan pengaruh masing-masing variabel terhadap Kepuasan Pasien. Untuk variabel Konstanta, nilai t sebesar -0.056 dengan p-value 0.955 menunjukkan bahwa konstanta tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, karena p-value lebih besar dari 0.05. Hal ini mengindikasikan bahwa tanpa mempertimbangkan pengaruh variabel lain, tidak ada perubahan signifikan pada tingkat kepuasan pasien. Sedangkan untuk Kualitas, nilai t sebesar 3.206 dengan p-value 0.002 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, karena p-value lebih kecil dari 0.05. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Begitu pula dengan Fasilitas, yang memiliki nilai t sebesar 2.175 dan p-value 0.032, yang juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Fasilitas yang memadai dan nyaman akan meningkatkan kepuasan pasien. Terakhir, Kompetensi menunjukkan nilai t yang sangat tinggi, yaitu 5.422, dengan p-value yang sangat kecil

(<0.001), yang menandakan bahwa kompetensi tenaga medis memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan, pengetahuan, dan sikap profesional tenaga medis sangat berpengaruh pada bagaimana pasien menilai pelayanan yang mereka terima. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan kompetensi pegawai semuanya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan kompetensi pegawai menjadi faktor yang paling dominan.

Uji F digunakan untuk menentukan apakah model regresi yang dibuat secara keseluruhan signifikan dalam menjelaskan variabel dependen (Kepuasan Pasien), dengan membandingkan variasi yang dapat dijelaskan oleh model dengan variasi yang tidak dapat dijelaskan.

Tabel 5. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	567.600	3	189.200	122.633	<.001 ^b
	Residual	148.110	96	1.543		
	Total	715.710	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kompetensi, Fasilitas, Kualitas

Sumber : Hasil Olah data peneliti, 2025

Hasil uji F pada tabel ANOVA menunjukkan apakah model regresi yang digunakan secara keseluruhan signifikan dalam memprediksi variabel dependen, yaitu Kepuasan. Nilai Sum of Squares untuk regresi adalah 567.600, yang mengindikasikan variasi yang dapat dijelaskan oleh model. Sementara itu, Residual memiliki nilai Sum of Squares sebesar 148.110, yang menunjukkan variasi yang tidak dapat dijelaskan oleh model. Nilai df (derajat kebebasan) untuk regresi adalah 3 dan untuk residual adalah 96, yang memberikan gambaran tentang jumlah parameter dan sampel yang digunakan dalam analisis.

Selanjutnya, nilai Mean Square untuk regresi adalah 189.200, sedangkan untuk residual

adalah 1.543. Nilai F yang diperoleh adalah 122.633, yang merupakan perbandingan antara variasi yang dijelaskan oleh model dan variasi yang tidak dijelaskan. Nilai F yang besar ini menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan memiliki kemampuan prediksi yang signifikan. Terakhir, nilai Sig. (p- value) adalah <0.001 , yang sangat kecil dan lebih rendah dari 0.05, menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan dalam menjelaskan variasi pada variabel Kepuasan.

Pembahasan

Dari penelitian ini menunjukkan hasil analisis regresi linear berganda yang telah dilakukan, kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 79% terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Telaga Murni. Nilai koefisien t untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 3.206 dengan p-value 0.002, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sebesar 0.79 juga menunjukkan hubungan yang sangat kuat. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Fasilitas kesehatan juga memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 63% terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji t, fasilitas memiliki nilai t sebesar 2.175 dengan p-value 0.032, yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Korelasi antara fasilitas dan kepuasan pasien adalah 0.63, yang menandakan hubungan positif, meskipun lebih rendah dibandingkan dengan kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang baik dan memadai di Puskesmas Telaga Murni Kabupaten Bekasi memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Fasilitas yang mencakup kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, kelengkapan peralatan medis, dan aksesibilitas akan menciptakan pengalaman positif bagi pasien, yang berimbas pada penilaian positif terhadap kualitas pelayanan. Sebaliknya, fasilitas yang kurang memadai dapat menyebabkan ketidaknyamanan yang menurunkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, perbaikan dan pemeliharaan fasilitas harus menjadi prioritas untuk meningkatkan kualitas layanan dan menjaga reputasi puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kondisi fasilitas dan pelayanan yang diterima.

Kompetensi pegawai memberikan pengaruh yang sangat besar yaitu 82% terhadap kepuasan pasien. Nilai t untuk kompetensi pegawai adalah 5.422 dengan p-value yang sangat kecil (<0.001), yang menunjukkan pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pasien. Korelasi antara kompetensi pegawai dan kepuasan pasien adalah yang tertinggi, yaitu 0.82, menandakan bahwa kompetensi pegawai sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Pengetahuan medis yang mendalam, keterampilan klinis, dan kemampuan komunikasi yang efektif dari pegawai sangat menentukan kualitas pelayanan yang diterima pasien, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pasien.

Kompetensi pegawai di Puskesmas Telaga Murni, Kabupaten Bekasi, memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengetahuan dan keterampilan klinis yang memadai, kemampuan komunikasi yang efektif, serta sikap profesional dan empati dari tenaga medis sangat menentukan bagaimana pasien merasakan pelayanan yang diberikan. Pasien yang merasa diperlakukan dengan baik dan mendapatkan penanganan yang tepat akan merasa lebih puas dengan layanan yang diterima, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap Puskesmas. Oleh karena itu, Puskesmas Telaga Murni perlu terus berupaya untuk meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi pasien.

Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan, dan Kompetensi Pegawai di Puskesmas Telaga Murni Kabupaten Bekasi saling berinteraksi dan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Ketiga faktor ini secara kolektif membentuk pengalaman pasien selama berada di fasilitas kesehatan, yang pada akhirnya menentukan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien di puskesmas telaga murni dengan kontribusi sebesar 79%. Temuan ini diperkuat dengan hasil t hitung untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 3.206 dengan p-value 0.002, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu Fasilitas kesehatan juga memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 63% terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji t, fasilitas memiliki nilai t sebesar 2.175 dengan p-value 0.032, yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Serta kompetensi pegawai memberikan pengaruh yang sangat besar yaitu 82% terhadap kepuasan pasien. Nilai t untuk kompetensi pegawai adalah 5.422 dengan p-value yang sangat kecil (<0.001), yang menunjukkan pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, dan kompetensi pegawai memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, R-squared sebesar 0.793 menunjukkan bahwa sekitar 79.3% variasi dalam kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut. Uji F

juga menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan dalam memprediksi kepuasan pasien dengan p-value <0.001 . Hal ini mengindikasikan bahwa ketiga faktor ini secara kolektif memberikan kontribusi yang besar dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka.

Untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan kompetensi pegawai terus meningkat, perlu dilakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala. Survei kepuasan pasien yang dilakukan secara rutin dapat memberikan informasi yang berguna bagi manajemen Puskesmas untuk mengetahui area mana saja yang masih perlu diperbaiki. Berdasarkan hasil survei dan umpan balik pasien, pihak Puskesmas dapat merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran untuk meningkatkan kepuasan pasien di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A.Anwar Prabu. Mangkunegara. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosda. Karya.
- Abidin. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare*. Jurnal Manusia dan Kesehatan. 3(1): 83-95.
- Agung Setiawan. 2013. Pengaruh disiplin Kerja dan Motivasi kerja terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuhuruan
- Amary, A., & Suprayitno, S. (2021). Analisis Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di UPT Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Studies and Research*, 2(2), 1067-1073.
- Ardansyah dan Wasilawati. 2014. *Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengawasan terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pusat Statistik Kabupaten Lampung Tengah*. JMK, Vol.16, NO.2, September. <http://www.e-jurnal.com/>
- Aryani EF. (2015) *Outpatients ' Satisfaction Analysis Of Pharmaceutical Service Quality* In;12(1):101-112.
- Basuki dan Susilowati. 2005. *Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta. Cetakan Pertama, Bumi Askara.
- Bedjo Siswanto. 2009. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Admnistratif dan Operasioanal*. Jakarta, Bumi Askara.
- Bernadin dan Russel. 2010. *MSDM*. Diterjemahkan oleh: Bambang Sukoco. Bandung: PT.Armico.
- Budi W. Soejitpto. 2008. *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Amara

Books.

- Christasani PD, Satibi. *Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*. J Farm Saints Dan Komunitas. 2016;10(10):16-33.
- Ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara- mengukurnya*. Diakses pada 12 April 2019
- Dianvayani, G., Aripin, Z., Syahidin, R., Asnar, E. S. M., & Paramarta, V. (2024). Analisis Mutu Pelayanan Melalui Keselamatan Pasien Dan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Survei di Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu-Lampung). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 11667-11686.
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99-109.
- Erlis Mitha Sindore, Olivia Syanee Nelwan dan Indrie Debbie Palandeng. 2015. *Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pertamina (Persero) Unit pemasaran VII, terminal BBM Bitung*. Jurnal EMBA. Vol.3 No.3. Sept. <http://Journal.pebarnas.ac.id>
- Gauzali Saydam. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource) Suatu Pendekatan Mikro*. Jakarta. Djambatan.
- George R.Terry. 2010. *Prinsip-Prinsip Manajemen Sumber Daya Manusia*. Diterjemahkan oleh Benyamin Molan. Jakarta. Indeks Kelompok Gramedia
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 14(01).
- Hartati, L., Istikomah, I., & Rosadi, B. (2022). Analisis peran kompetensi karyawan dan kualitas layanan rumah sakit dalam peningkatan kepuasan pasien. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(12), 5819-5826.
- Kartika Aji Wahyu.(2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Klinik As Syifa Kab Bekasi)*
- Khasanah Imroatul dan Pertiwi Octarina Dina. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit St.Semarang*
- Kotler, Philip; Keller, Kevin, Lane (2009), *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid pertama*, Jakarta : PT Macanan Cemerlang
- Kurniawati K. *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare*. Jurnal Manusia dan Kesehatan. 2015; 3(2): 45-57.
- Lumentut Mauritz D.S. (2015). *Pengaruh Motivasi, Disiplin, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Karyawan Pada PT. Bank Sulut Cabang Airmadidi*. Jurnal EMBA Vol. 3 No. 1. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Lupiyoadi, R dan A, Hamdani (2008), *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik*. Jakarta : Selemba Empat
- Martoyo, Susilo. (1992). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727-737.
- McClelland, David C. (1987). *Human Motivation*. New York: Cambridge University Press.
- Muhammad Holil & Agus Sriyanto. (2011). *Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Badan Usaha Milik Negara)*. Jurnal. Universitas Budi Luhur.

- Noviana, L., & Gorda, A. E. S. (2018). Harapan Pasien, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 15(3), 118-134.
- Pantilu, D., Koleangan, R. M., & Roring, F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4).
- Pramudyo, A., & Faiturohmi, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tempel I Sleman. *Prima Ekonomika*, 11(2), 82-99.
- Setyawati, W. A., Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi terhadap kepuasan pasien. *Madani jurnal politik dan sosial kemasyarakatan*, 10(2), 50-63.
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di aston madiun hotel & conference center. *WIGA-Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31-38.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 6(1), 9-15.
- Usman. *Pengaruh Pelayanan Kesehatan Gratis terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan*
- Wibisono, H. B., & Achsa, A. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan servis kendaraan. *Image*, 9(2), 92-100.