

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pasar Manna Kabupaten Bengkulu Selatan

Fadila Putri Lauara ¹⁾; Ida Anggriani ²⁾; Kamelia Astuty ³⁾; Nia Indriasari ⁴
^{1,2,3,4)} Universitas Dehasen Bengkulu
Email: ¹⁾ fadilaputrilauraa@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [11 April 2026]

Revised [07 Juni 2026]

Accepted [10 Juni 2026]

KEYWORDS

Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien, Puskesmas.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Namun, berdasarkan kondisi di lapangan masih terdapat beberapa permasalahan, seperti lamanya waktu tunggu pelayanan dan keterbatasan fasilitas pendukung. Kondisi tersebut dapat menimbulkan kesenjangan antara harapan dan pelayanan yang diterima pasien, sehingga diperlukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan fasilitas memengaruhi kepuasan pasien. Populasi penelitian adalah pasien Puskesmas Pasar Manna dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS, serta dilakukan uji koefisien determinasi dan pengujian hipotesis secara parsial dan simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan fasilitas. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas yang memadai sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, Puskesmas Pasar Manna disarankan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan serta melengkapi fasilitas guna memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat

ABSTRACT

Health centers, as primary health facilities, play a strategic role in providing health services to the community. However, based on conditions in the field, there are still several problems, such as long waiting times for services and limited supporting facilities. These conditions can cause a gap between patients' expectations and the services they receive, so research is needed to determine the extent to which service quality and facilities affect patient satisfaction. The research population was patients at Pasar Manna Health Center, with a sample size of 97 respondents determined using the Slovin formula and accidental sampling technique. Data collection was conducted through a questionnaire with a Likert scale that had been tested for validity and reliability. The data obtained were analyzed using multiple linear regression with the help of the SPSS program, and the coefficient of determination and hypothesis testing were conducted partially and simultaneously. The results showed that service quality and facilities had a positive and significant effect on patient satisfaction, both partially and simultaneously. Service quality had a more dominant influence than facilities. Based on these results, it can be concluded that improving service quality and providing adequate facilities are very important in increasing patient satisfaction. Therefore, Pasar Manna Health Center is advised to continue improving service quality and completing facilities to meet the expectations and needs of the community.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan aspek fundamental dalam mewujudkan kepuasan pasien, terutama di fasilitas pelayanan primer seperti puskesmas yang menjadi garda terdepan sistem kesehatan nasional. Menurut Sumaedi et al. (2016), peningkatan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan di negara berkembang masih menghadapi tantangan besar dalam menjaga konsistensi dan keterpaduan antar dimensi layanan. Pasien menilai kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman langsung terhadap sikap ramah tenaga medis, ketepatan waktu pelayanan, serta ketersediaan sarana pendukung. Pelayanan yang tidak sesuai dengan ekspektasi pasien dapat menimbulkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan, yang berujung pada menurunnya tingkat kepuasan serta kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan.

Selain pelayanan, kualitas fasilitas fisik juga memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pasien. Salihin et al. (2022) menegaskan bahwa kondisi fasilitas seperti kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, dan kelengkapan peralatan medis berpengaruh signifikan terhadap penilaian masyarakat terhadap mutu pelayanan. Fasilitas yang memadai dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan. Namun, di banyak daerah, termasuk Bengkulu Selatan, masih ditemukan keterbatasan fasilitas akibat minimnya anggaran dan perawatan yang belum optimal. Hal ini menimbulkan kesenjangan kualitas antara standar pelayanan yang diharapkan dengan kondisi yang ada di lapangan, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien.

Fenomena kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan juga ditemukan di berbagai daerah di Indonesia. Studi oleh Noviyani dan Viwattanakulvanid (2024) menegaskan bahwa pasien di rumah sakit umum Palembang masih menghadapi hambatan seperti waktu tunggu yang lama dan komunikasi yang kurang efektif antara petugas kesehatan dan pasien. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan primer agar kepuasan pasien dapat meningkat secara berkelanjutan.

Dalam konteks kebijakan nasional, reformasi layanan kesehatan yang dijalankan oleh pemerintah melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menuntut peningkatan kualitas pelayanan di tingkat puskesmas. Subiyakto dan Kot (2020) menyoroti bahwa implementasi kebijakan reformasi kesehatan di Indonesia belum sepenuhnya menjawab ekspektasi masyarakat terhadap peningkatan mutu layanan dan fasilitas. Hal ini memperlihatkan bahwa masih terdapat kesenjangan praktis antara standar pelayanan yang diharapkan dengan kenyataan di lapangan.

Beberapa penelitian terdahulu juga menegaskan hubungan kuat antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Menurut Akbar dan Jaya (2017), dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien di puskesmas. Dimensi-dimensi tersebut menjadi tolok ukur utama dalam mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, upaya perbaikan kualitas harus diarahkan untuk meningkatkan aspek-aspek tersebut secara berkelanjutan. Selain faktor pelayanan, fasilitas juga berperan penting dalam memengaruhi loyalitas pasien terhadap puskesmas. Rakhmawati et al. (2013) menekankan bahwa fasilitas fisik yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kenyamanan, tetapi juga menjadi indikator keandalan layanan kesehatan. Di banyak daerah, termasuk Bengkulu Selatan, masih ditemukan keterbatasan fasilitas seperti ruang pemeriksaan yang sempit dan kurangnya alat kesehatan modern, yang dapat menurunkan persepsi masyarakat terhadap mutu layanan.

Kepuasan pasien menjadi indikator penting keberhasilan pelayanan kesehatan di era JKN. Nantabah et al. (2023) menegaskan bahwa kepuasan pasien mencerminkan efektivitas pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepuasan yang tinggi akan memperkuat kepercayaan publik dan meningkatkan kunjungan ke fasilitas kesehatan. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menurunkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam program kesehatan pemerintah.

Pelayanan primer kesehatan merupakan fondasi utama dalam sistem kesehatan nasional, dimana puskesmas berfungsi sebagai akses pertama masyarakat untuk mendapatkan perawatan medis yang terjangkau dan berkualitas. Di tengah tantangan pembangunan kesehatan di Indonesia, terutama di daerah-daerah seperti Bengkulu Selatan, penting untuk menunjukkan efektivitas puskesmas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Puskesmas Pasar Manna Bengkulu Selatan memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat. Berdasarkan survei di lapangan, masih terdapat keluhan pasien terkait lamanya waktu tunggu, keterbatasan fasilitas, serta pelayanan yang dinilai belum optimal. Kondisi ini memperkuat dugaan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang perlu diteliti lebih lanjut secara empiris. Dengan demikian, berdasarkan pemaparan di atas penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis sejauh mana "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pasar Manna Kabupaten Bengkulu Selatan".

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui konsep yang menempati posisi sentral dalam studi manajemen layanan publik, terutama di sektor kesehatan. Secara umum, Tjiptono (2018) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kualitas Fasilitas

Fasilitas merupakan elemen pendukung utama yang menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan. Dalam masyarakat, sarana diartikan sebagai sarana dan prasarana yang digunakan untuk mendukung kegiatan pelayanan agar berjalan efektif dan efisien (Tjiptono pelayanan, 2014).

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan ukuran subjektif terhadap hasil pelayanan kesehatan yang diterima dibandingkan dengan harapan pasien sebelum memperoleh layanan. Kotler & Keller (2016)

mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja produk atau jasa dengan harapannya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatori (explanatory survey research). Jenis penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas, terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menguji hipotesis secara empiris melalui pengumpulan data dari responden yang mewakili populasi pasien Puskesmas Pasar Manna. Menurut Sitio & Ali (2019), penelitian kuantitatif dengan desain eksplanatori merupakan bentuk verifikatif yang bertujuan untuk menguji sejauh mana variabel-variabel bebas memengaruhi variabel terikat berdasarkan teori yang ada. Penelitian ini menggunakan metode survei karena data diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner, sehingga memungkinkan analisis statistik terhadap hubungan antarvariabel. Desain survei juga sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin menjelaskan fenomena sosial secara empiris tanpa melakukan manipulasi variabel seperti dalam eksperimen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

No	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan X1				
1	X1.1	0,924	0,199	Valid
2	X1.2	0,907	0,199	Valid
3	X1.3	0,917	0,199	Valid
4	X1.4	0,927	0,199	Valid
5	X1.5	0,883	0,199	Valid
6	X1.6	0,940	0,199	Valid
7	X1.7	0,920	0,199	Valid
8	X1.8	0,912	0,199	Valid
9	X1.9	0,908	0,199	Valid
10	X1.10	0,912	0,199	Valid
Fasilitas X2				
1	X2.1	0,888	0,199	Valid
2	X2.2	0,906	0,199	Valid
3	X2.3	0,884	0,199	Valid
4	X2.4	0,889	0,199	Valid
5	X2.5	0,884	0,199	Valid
6	X2.6	0,894	0,199	Valid
7	X2.7	0,880	0,199	Valid
8	X2.8	0,903	0,199	Valid
9	X2.9	0,869	0,199	Valid
10	X2.10	0,836	0,199	Valid
Kepuasan Pasien Y				
1	Y.1	0,810	0,199	Valid
2	Y.2	0,826	0,199	Valid
3	Y.3	0,847	0,199	Valid
4	Y.4	0,849	0,199	Valid
5	Y.5	0,842	0,199	Valid
6	Y.6	0,819	0,199	Valid
7	Y.7	0,882	0,199	Valid
8	Y.8	0,858	0,199	Valid
9	Y.9	0,853	0,199	Valid
10	Y.10	0,820	0,199	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Berdasarkan hasil uji validitas tersebut, seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), dan Kepuasan Pasien (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,199). Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Items	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan X1	10	0,978	Reliabel
Fasilitas X2	10	0,968	Reliabel
Kepuasan Pasien Y	10	0,954	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,359	3,142		2,660	0,009
	KUALITAS PELAYANAN X1	0,394	0,060	0,572	6,541	0,000
	FASILITAS X2	0,327	0,069	0,416	4,759	0,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Berdasarkan hasil analisis tersebut, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y=8,359+0,394X_1+0,327X_2$$

Persamaan regresi menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki koefisien bernilai positif, yang mengindikasikan adanya hubungan searah dengan variabel dependen.

- Konstanta sebesar 8,359
Nilai konstanta menunjukkan besarnya nilai Kepuasan Pasien apabila variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berada pada kondisi konstan atau bernilai nol. Hal ini mengindikasikan bahwa tanpa mempertimbangkan pengaruh kedua variabel independen tersebut, Kepuasan Pasien tetap memiliki nilai dasar sebesar 8,359.
- Koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,394
Nilai koefisien regresi ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Kualitas Pelayanan akan diikuti oleh peningkatan Kepuasan Pasien sebesar 0,394 satuan, dengan asumsi variabel Fasilitas dianggap konstan. Koefisien bernilai positif ini mengindikasikan adanya hubungan searah antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien.
Selain itu, hasil uji statistik menunjukkan nilai t hitung sebesar 6,541 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menandakan bahwa Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien.
- Koefisien regresi Fasilitas sebesar 0,327
Koefisien regresi ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Fasilitas akan meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar 0,327 satuan, dengan asumsi variabel Kualitas Pelayanan dianggap konstan. Koefisien bernilai positif ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang tersedia, maka Kepuasan Pasien cenderung meningkat.
Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,759 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

- o Perbandingan pengaruh antar variabel independen
Berdasarkan nilai koefisien regresi, variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai koefisien yang lebih besar dibandingkan dengan variabel Fasilitas. Hal ini menunjukkan bahwa dalam model regresi yang digunakan, Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap Kepuasan Pasien dibandingkan dengan Fasilitas.

Tabel 4. Hasil Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,593 ^a	0,352	0,338	5,667

a. Predictors: (Constant), FASILITAS X2, KUALITAS PELAYANAN X1
Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Nilai R sebesar 0,352 menunjukkan adanya hubungan yang cukup antara variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien. Semakin mendekati nilai 1, maka hubungan antar variabel semakin kuat, sehingga nilai ini mengindikasikan bahwa kedua variabel independen memiliki hubungan yang berarti dengan variabel dependen.

Nilai R Square (R²) sebesar 0,352 menunjukkan bahwa 35,2% variasi Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas yang dimasukkan ke dalam model regresi. Dengan kata lain, perubahan tingkat Kepuasan Pasien sebesar 35,2% dipengaruhi oleh perubahan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas.

Sementara itu, 64,8% sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini, seperti waktu tunggu pelayanan, sistem administrasi, komunikasi petugas kesehatan, maupun karakteristik individu pasien.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,338 merupakan nilai koefisien determinasi yang telah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dan jumlah sampel penelitian. Nilai ini menunjukkan bahwa setelah dilakukan penyesuaian, variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama mampu menjelaskan 33,8% variasi Kepuasan Pasien. Nilai Adjusted R Square digunakan sebagai ukuran yang lebih akurat dalam menilai kemampuan model regresi, khususnya ketika jumlah variabel independen lebih dari satu.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,359	3,142		2,660	0,009
	KUALITAS PELAYANAN X1	0,394	0,060	0,572	6,541	0,000
	FASILITAS X2	0,327	0,069	0,416	4,759	0,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN
Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 6,541 lebih besar dari t tabel 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu 0,05. Dengan demikian, H₁ berarti bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Nilai koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa peningkatan Kualitas Pelayanan diikuti dengan peningkatan Kepuasan Pasien.

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1637,169	2	818,585	25,490	,000 ^b
	Residual	3018,748	94	32,114		
	Total	4655,918	96			
a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN						
b. Predictors: (Constant), FASILITAS X2, KUALITAS PELAYANAN X1						

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Berdasarkan hasil analisis statistik, hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung 25,490 lebih besar dari F tabel 3,09 dan diperoleh nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditetapkan, yaitu 0,05, sehingga hipotesis H_3 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien, yang menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak secara statistik untuk menjelaskan variasi Kepuasan Pasien.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pasar Manna Bengkulu Selatan

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dan uji t, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,394, nilai t hitung sebesar 6,541, dan tingkat signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dapat diterima.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pasar Manna Bengkulu Selatan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagaimana dikemukakan oleh Tjiptono (2018). Dimensi-dimensi tersebut mencerminkan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang profesional, cepat, tepat, serta memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien. Temuan penelitian ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2016), yang menyatakan bahwa kepuasan timbul apabila kinerja pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, pasien cenderung merasa puas apabila petugas kesehatan mampu memberikan pelayanan yang ramah, jelas, dan bertanggung jawab. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Akbar dan Jaya (2017) serta Nantabah et al. (2023), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang perlu terus ditingkatkan oleh Puskesmas Pasar Manna Bengkulu Selatan guna meningkatkan kepuasan pasien.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pasar Manna Bengkulu Selatan

Hasil pengujian regresi dan uji t menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,327, nilai t hitung sebesar 4,759, dan tingkat signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dapat diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia di Puskesmas Pasar Manna Bengkulu Selatan turut memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Fasilitas yang dimaksud meliputi kelengkapan sarana dan prasarana, kenyamanan ruang pelayanan, kebersihan lingkungan, serta kemudahan akses layanan, sebagaimana indikator yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014).

Secara teoritis, fasilitas merupakan bukti fisik pelayanan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pasien. Fasilitas yang memadai akan memberikan kenyamanan dan rasa aman, sehingga meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan kesehatan. Sebaliknya, fasilitas yang kurang memadai dapat menurunkan kepuasan pasien meskipun pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Salihin et al. (2022) serta Setiawan dan Sinatria (2025), yang menyatakan bahwa fasilitas kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas fasilitas di Puskesmas Pasar Manna Bengkulu Selatan perlu menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pasar Manna

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dapat diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Manna Bengkulu Selatan dipengaruhi oleh kombinasi antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dan fasilitas yang tersedia. Kualitas pelayanan berperan dalam membentuk pengalaman pasien selama menerima layanan, sedangkan fasilitas berfungsi sebagai pendukung fisik yang menciptakan kenyamanan dalam proses pelayanan.

Berdasarkan nilai koefisien regresi, variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan variabel fasilitas. Hal ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan yang bersifat non-fisik, seperti sikap, perhatian, dan profesionalisme petugas, memiliki peran yang lebih besar dalam meningkatkan kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Salihin et al. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, Puskesmas Pasar Manna Bengkulu Selatan perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas secara berkelanjutan dan terpadu guna mencapai kepuasan pasien yang optimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pasar Manna Bengkulu Selatan telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Manna Bengkulu Selatan. Hal ini dibuktikan dari hasil uji regresi linier berganda dan uji t yang menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, seperti ketanggapan petugas, keandalan pelayanan, jaminan keamanan, serta empati terhadap pasien, maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.
2. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Manna Bengkulu Selatan. Hasil analisis menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai, meliputi kelengkapan sarana dan prasarana, kenyamanan ruang pelayanan, kebersihan lingkungan, serta kemudahan akses layanan, mampu meningkatkan kepuasan pasien secara nyata.
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Manna Bengkulu Selatan. Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan pasien. Dengan demikian, kepuasan pasien dipengaruhi oleh kombinasi antara pelayanan yang berkualitas dan fasilitas yang memadai, dengan kualitas pelayanan sebagai variabel yang memiliki pengaruh lebih dominan.

Saran

1. Bagi Puskesmas Pasar Manna Bengkulu Selatan
 - Pihak puskesmas disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek daya tanggap (responsiveness) dan empati petugas, melalui pelatihan pelayanan prima (service excellence) bagi tenaga kesehatan dan staf administrasi.
 - Puskesmas perlu melakukan evaluasi rutin terhadap prosedur pelayanan guna mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien.
 - Dalam aspek fasilitas, puskesmas disarankan untuk meningkatkan kenyamanan ruang tunggu, menjaga kebersihan lingkungan secara konsisten, serta melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana agar tetap layak dan berfungsi dengan baik.
 - Peningkatan fasilitas pendukung pelayanan, seperti sistem administrasi dan penataan ruang, diharapkan dapat memberikan kenyamanan tambahan bagi pasien selama menerima layanan kesehatan.

2. Bagi Pemerintah Daerah dan Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkulu Selatan
Pemerintah daerah disarankan untuk memberikan dukungan dalam bentuk penganggaran dan pengawasan terhadap peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan di Puskesmas Pasar Manna. Dukungan ini diharapkan dapat mendorong terciptanya pelayanan kesehatan tingkat pertama yang lebih optimal dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, seperti waktu tunggu pelayanan, sistem administrasi, komunikasi tenaga kesehatan, atau karakteristik sosial demografis pasien, agar dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode kualitatif atau kombinasi metode (mixed methods) untuk memperdalam pemahaman terhadap persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. I., & Jaya, A. (2017). Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kutai Kartanegara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1(4), 1–10.
- Ananda, R., Damayanti, R., & Maharja, R. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 4(1), 9–17.
- Darmawan, R., Santoso, H., & Wicaksono, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepercayaan Masyarakat di Sektor Kesehatan. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 9(2), 112–124.
- Hendarini, S., & Setiawan, A. (2025). Analisis Pengaruh Fasilitas Pendukung di Puskesmas terhadap Persepsi Mutu Pelayanan. *Jurnal Ilmu Kesehatan dan Kebijakan Publik*, 5(1), 45–58.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Mahmud, M. (2022). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Nantabah, S., Mubasyiroh, R., & Kristanto, A. Y. (2023). Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 8(1), 101–120.
- Noviyani, N., & Viwattanakulvanid, V. (2024). Pengaruh Kesenjangan Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Kesehatan Indonesia*, 12(2), 55–68.
- Pratama, R. M., Purnamasari, P., & Yuniarti, L. (2024). The Influence of Service Quality and Health Facilities on Patient Satisfaction. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(1), 35–44. <https://doi.org/10.14710/jmki.12.1.2024.35-44>
- Rakhmawati, S., Widodo, A., & Rini, D. (2013). Pengaruh Fasilitas Fisik terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Pelayanan Publik*, 5(2), 88–103.
- Salihin, B., Jusuf, E., Shah Azikin, I., Taufik, M., & Syarifuddin, A. (2022). The Effect of Service Quality with Facilities on Patient Satisfaction through the Image of Public Health Centre. *Proceedings of the First Australian International Conference on Industrial Engineering and Operations Management* (pp. 590–598). Sydney: IEOM Society International. Retrieved from
- Setiawan, D., & Sinatria, L. (2025). Pengaruh Fasilitas Kesehatan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Pringsewu. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi Rumah Sakit*, 7(1), 45–62.
- Sitio, A., & Ali, H. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sumaedi, S., Bakti, I. G. M. Y., & Rakhmawati, N. A. (2016). Peningkatan Kualitas Pelayanan di Fasilitas Kesehatan Negara Berkembang: Tantangan dan Solusi. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 10(1), 15–28.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparwo, A. (2022). The Effect of Facility and Service Quality on Patient Satisfaction. *Enrichment: Journal of Multi-Discipline*, 2(3), 794–802.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2018). *Strategi Pemasaran Jasa (Edisi ke-3)*. Yogyakarta: Andi.