



Effect of Quality of Health Services and Facilities on Patient Satisfaction at Mulyoharjo Health Center, Pemalang Regency

Azlya Fahrezi Muhammad¹, Purwito Soegeng Prasetyono^{2*}, Andhika Dwi Anggara³

^{1,2*,3}Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, Indonesia

Email: ¹azlyamuhammad321@std.unissula.ac.id, ^{2*}purwitofis@gmail.com

Abstract

Patients provide critical feedback on healthcare delivery, and satisfaction levels tend to rise when service performance exceeds patient expectations. Research is being conducted at the Mulyoharjo Health Center, Pemalang Regency, to inquire the proceeds of service quality and healthcare facilities on patient satisfaction. Our study employed a quantitative observational draw utilizing a cross-sectional design that involved 100 outpatients selected using purposive sampling. In addition to normality assessments, multiple linear regressions, t-tests, F-tests, coefficient of determination analysis, and TCR evaluations, data were analyzed using a several of statistical techniques. According to the results, both service quality and facility availability contribute significantly and positively to patient satisfaction, on both an individual and collective basis. In contrast, the F-test value reached 200.767, which was significantly higher than the threshold of 3.09 for the F-table, while the t-test results indicated that patient satisfaction was significantly affected by service quality (t-count: 11.200) and facilities (t-count: 4.184), exceeding the critical t-value of 1.660. The TCR method was also used to analyze the quality of service, availability of facilities, and overall patient satisfaction. Service quality and facility accessibility contributed 80.1% of the discrepancy in patient satisfaction, with the remaining 19.9% attributable to other factors not taken into account. In summary, the findings affirm that service quality and facility availability play a crucial role in enhancing patient satisfaction at the Mulyoharjo Health Center.

Keywords: Health Facilities, Patient Satisfaction, Service Quality.

Abstrak

Dalam konteks evaluasi mutu layanan kesehatan, respons pasien berperan sebagai tolok ukur fundamental, di mana tingkat kepuasan akan mengalami peningkatan ketika kualitas pelayanan mampu melampaui ekspektasi pengguna. Penelitian eksplanatori ini secara khusus menganalisis kontribusi aspek kualitas pelayanan medis dan kecukupan sarana kesehatan terhadap derajat kepuasan pengguna layanan di Puskesmas Mulyoharjo, Pemalang. Desain penelitian menerapkan metode kuantitatif observasional berbasis potong lintang dengan melibatkan sampel sebanyak 100 partisipan pasien rawat jalan

yang direkrut melalui teknik *Purposive Sampling*. Analisis data dilakukan secara komprehensif meliputi uji distribusi normal, regresi linier multipel, uji signifikansi statistik (*t-test* dan *F-test*), serta pengukuran koefisien determinasi serta TCR. Hasil analisis mengungkap pengaruh pasti yang signifikan baik secara lepas maupun serentak dari variabel kualitas pelayanan ($t=11,200$; $p<0,05$) dan ketersediaan fasilitas ($t=4,184$; $p<0,05$) terhadap kepuasan pasien, dengan nilai *F-statistik* (200,767) yang jauh melampaui nilai batas (3,09). Berdasarkan skoring TCR, seluruh variabel penelitian berada dalam klasifikasi performa "baik", sementara analisis kontribusi menunjukkan bahwa 80,1% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kedua faktor tersebut, dengan sisa 19,9% dipengaruhi oleh aspek di luar model penelitian. Temuan ini secara tegas membuktikan bahwa peningkatan kualitas layanan dan optimasi fasilitas kesehatan merupakan determinan krusial dalam membangun kepuasan pasien di tingkat pelayanan primer.

Kata Kunci: Fasilitas Kesehatan, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan upaya terencana yang dilakukan oleh Puskesmas untuk masyarakat, mencakup perencanaan, penerapan, penilaian, pencatatan, serta pelaporan dalam suatu sistem pelayanan kesehatan (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2019). Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan unit layanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan dasar, baik untuk masyarakat maupun individu, dengan fokus utama pada tindakan pencegahan (preventif) dan promosi kesehatan (promotif) di daerah cakupannya. Di tingkat global maupun nasional, kepuasan pasien telah menjadi salah satu parameter penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan. Kepuasan konsumen merupakan reaksi emosional, baik itu rasa senang maupun kekecewaan, yang timbul setelah seseorang membandingkan hasil yang diperoleh dengan ekspektasi sebelumnya (Kotler and Keller, 2019). Kepuasan ini mencerminkan keberhasilan penyelenggaraan layanan berdasarkan ekspektasi pasien (Rande *et al.*, 2023). Apabila layanan melebihi harapan pasien, maka tingkat kepuasan akan meningkat, yang berdampak positif terhadap kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan. Kepuasan dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek, diantaranya yakni kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan. Kualitas pelayanan menjadi aspek terdepan dalam menjelaskan derajat kepuasan pasien di Puskesmas. Kualitas pelayanan dimaknai sebagai kelas kepuasan yang dialami klien terhadap layanan yang diberikan oleh institusi (Telaumbanua, Aslami dan Daulay, 2024). Selain kualitas pelayanan, ketersediaan fasilitas juga memainkan peran penting. Fasilitas mencakup semua sarana yang disediakan untuk mendukung kenyamanan pasien selama proses pelayanan (Arifin *et al.*, 2023). Keberadaan fasilitas yang baik akan meningkatkan rasa aman, sehingga pelayanan dirasakan bermutu dan bernilai (Riana & *et al.*, 2021). Dengan demikian kepuasan atau *value* berpangkal pada tipe pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, pengelolaan institusi tersebut, maupun suatu yang sifatnya emosional (Aini *et al.*, 2021).

Dalam menjaga mutu tersebut, seluruh Puskesmas di Kabupaten Pemalang telah menjalani penilaian akreditasi sebagai upaya menjaga mutu pelayanan. Dari 25 Puskesmas, sebanyak 19 telah terakreditasi paripurna, 5 terakreditasi utama, dan 1 terakreditasi madya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan angka 80% pada tahun 2023 dan meningkat menjadi 83% pada tahun 2024. Namun, berdasarkan ulasan di website resmi Puskesmas Mulyoharjo, ditemukan adanya keluhan dari pasien mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas, dengan lebih dari 10 ulasan negatif dan pemberian rating

bintang satu (Puskesmas Mulyoharjo Pemalang, 2024). Fenomena ini menunjukkan adanya ketidakselarasan antara capaian akreditasi dan pengalaman nyata pasien, sehingga diperlukan upaya perbaikan yang lebih konkret.

Penelitian sebelumnya menekankan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh cukup besar terhadap kepuasan pasien (Wardani *et al.*, 2025). Penelitian lain menemukan bahwa kepercayaan pasien juga menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas melalui kepuasan (Aladwan *et al.*, 2023). Namun, tidak semua penelitian menemukan hasil yang seragam. Beberapa studi menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan tidak selalu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Hasrianty, Sudirman and Rosnawati, 2020). Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan adanya celah dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, khususnya di konteks Puskesmas di daerah.

Berdasarkan analisis situasi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Mulyoharjo Kabupaten Pemalang.

METODE

Penelitian ini diklasifikasikan sebagai studi kuantitatif dengan pendekatan observasional analitik, menggunakan rancangan studi potong lintang. Penyelenggaraan penelitian dilakukan di Puskesmas Mulyoharjo, Kabupaten Pemalang, Provinsi Jawa Tengah, selama empat hari pada tanggal 27 Desember 2024 serta 22 hingga 24 Januari 2025. Subjek penelitian mencakup seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Mulyoharjo yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu berusia antara 21 hingga 40 tahun, berpendidikan minimal tingkat SMA/SMK atau yang sederajat, memiliki riwayat kunjungan minimal dua kali, serta menyatakan kesediaan menjadi responden. Responden yang berdomisili di luar wilayah kerja Puskesmas, memiliki keterbatasan membaca, sedang mengalami kegawatdaruratan, serta responden yang sudah pernah dibagikan tidak dijadikan sebagai sampel dalam penelitian. Sampel dipilih melalui teknik *Purposive Sampling*, dengan besaran sampel sejumlah 100 orang. Instrumen studi ini berupa angket tertutup adaptasi dari penelitian (Tarjo, 2020) dengan skala *Likert* lima poin, yang telah melalui pengujian validitas ($r_{\text{hitung}} > 0,196$) dan reliabilitas ($\text{Cronbach } \alpha > 0,215$) guna memastikan akurasi dan konsistensinya. Kemudian data dianalisis dengan menggunakan beberapa teknik statistik, yaitu uji normalitas untuk memastikan distribusi normal, analisis regresi multipel untuk membuktikan keterhubungan variabel eksogen terhadap variabel endogen. Analisis regresi ini digunakan apabila terdapat lebih dari dua variabel dalam penelitian, dalam penelitian ini terdapat 2 variabel tak terikat dan 1 variabel terikat sehingga analisis regresi multipel cocok untuk diterapkan. Uji *t* digunakan untuk membuktikan kontribusi parsial masing-masing variabel independen, sedangkan uji *F* diterapkan untuk mengkaji signifikansi pengaruh kolektif. Koefisien determinasi turut digunakan untuk menilai besarnya proporsi keberagaman variabel terikat yang mampu diterangkan oleh variabel tak terikat. Selain itu, analisis Tingkat Capaian Responden (TCR) turut dilakukan untuk mendeskripsikan tingkat kualitas, ketersediaan fasilitas, dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas tersebut. Seluruh prosedur pengolahan data dikerjakan dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

HASIL

Karakteristik Subjek Penelitian

Tabel 1. Karakteristik data responden di Puskesmas Mulyoharjo Kabupaten Pemalang

Karakteristik Demografi	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki- Laki	38	38,0
Perempuan	62	62,0
Pendidikan Terakhir		
SMA/SMK Sederajat	69	69,0
D3	7	7,0
S1	24	24,0
Usia		
21 – 25 tahun	42	42,0
26 – 30 tahun	12	12,0
31 – 35 tahun	18	18,0
36 – 40 tahun	28	28,0
Jumlah Kunjungan ke Puskesmas		
1 kali	0	0
≥ 2 kali	100	100,0

Profil demografis responden dalam kajian ini, sebagaimana tertera pada Tabel 1, menggambarkan karakteristik 100 partisipan yang merupakan pengguna layanan rawat jalan di Puskesmas Mulyoharjo, Kabupaten Pemalang. Analisis distribusi frekuensi menunjukkan dominasi responden berjenis kelamin perempuan dengan proporsi mencapai 62 persen. Dari segi distribusi usia, kelompok 21-25 tahun merupakan kuota terbesar (42%) dibandingkan kelompok usia lainnya. Pada aspek tingkat pendidikan, mayoritas responden (69%) memiliki latar belakang pendidikan menengah atas (SMA/SMK atau setara). Sebagai kriteria inklusi yang penting, seluruh partisipan penelitian (100%) memiliki riwayat kunjungan minimal dua kali ke fasilitas kesehatan tersebut, menunjukkan bahwa responden telah memiliki pengalaman yang memadai dalam menilai kualitas layanan puskesmas.

Analisis Multivariat

1. Uji Normalitas

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
N	100
Asymptotic. Sig. (2-tailed) ^c	.086

Hasil uji normalitas pada Tabel 2 menunjukkan nilai *Asymptotic. Sig (2-tailed)* sebesar $0,086 > 0,05$, mengartikan persebaran data berdistribusi normal.

2. Uji t (Parsial)

Tabel 3. Hasil Uji t

Coefficients ^a		
Model	t	Sig.
(Konstanta)	-2.028	.045
Kualitas Pelayanan	11.200	.000
Fasilitas Kesehatan	4.184	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Analisis statistik parsial menggunakan uji-t sebagaimana disajikan dalam Tabel 3 mengungkapkan pengaruh yang relevan secara statistik antara kualitas pelayanan kesehatan dan ketersediaan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil perhitungan menunjukkan nilai statistik-t untuk variabel kualitas pelayanan mencapai 11,200, sementara untuk aspek fasilitas kesehatan bernilai 4,184. Kedua nilai tersebut secara nyata melampaui nilai kritis t-tabel sebesar 1,660 pada tingkat signifikansi $\alpha=0,05$. Lebih lanjut, tingkat signifikansi (*p-value*) yang diperoleh sebesar 0,000 untuk kedua variabel independen ini memperkuat temuan bahwa terdapat pengaruh yang sangat signifikan, dimana nilai tersebut jauh di bawah batas signifikansi yang ditetapkan (0,05). Hasil analisis ini secara tegas membuktikan bahwa baik kualitas pelayanan maupun kelengkapan fasilitas kesehatan mendapati kontribusi yang berarti dalam membentuk tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan yang diteliti.

3. Uji F (Simultan)

Tabel 4. Hasil Uji F

ANOVA ^a		
Model	F	Sig.
Regression	200.767	.000 ^b

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien
 b. Predictors: (Constant), Fasilitas Kesehatan, Kualitas Pelayanan

Berdasar hasil tes hipotesis komparatif yang disajikan pada Tabel 4, diperoleh nilai F empiris sebesar 200.767 dengan probabilitas signifikansi (*p-value*) 0.000. Nilai ini secara statistik sangat signifikan ($p < 0.05$) dan jauh melampaui nilai F tabel sebesar 3.09 pada derajat kebebasan tertentu. Temuan kuantitatif ini memberikan konfirmasi yang kuat bahwa secara serentak, konstruk kualitas pelayanan kesehatan dan ketersediaan fasilitas medis memberikan kontribusi yang determinan terhadap variabel dependen yaitu tingkat kepuasan pasien. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun memiliki kekuatan prediktif yang sangat baik, dengan nilai F-statistik yang tinggi ini menyiratkan bahwa kombinasi variabel independen yang diteliti secara signifikan mampu menjelaskan variasi dalam tingkat kepuasan pasien. Hasil ini tidak hanya memenuhi syarat signifikansi statistik, tetapi juga menunjukkan besarnya pengaruh simultan kedua faktor tersebut dalam konteks pelayanan kesehatan primer.

4. Koefisien Determinasi

Tabel 5. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b			
Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.897 ^a	.805	.801
a. Predictors: (Constant), Fasilitas Kesehatan, Kualitas Pelayanan			
b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien			

Hasil komputasi statistik menghasilkan nilai Adjusted R² sebesar 0.801 ($p < 0.001$), mengindikasikan bahwa model prediktif yang dikonstruksi mampu mengakomodasi 80.1% variabilitas dalam tingkat kepuasan pasien melalui parameter kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas kesehatan. Secara inferensial, temuan ini mengkonfirmasi kekuatan eksplanatori yang signifikan dari variabel prediktor yang diteliti. Residual variance sebesar 19.9% merepresentasikan kontribusi faktor eksogen yang tidak termodelkan dalam kerangka penelitian ini, termasuk namun tidak terbatas pada: (1) faktor demografis individual, (2) determinan psikososial, dan (3) variabel kontekstual lingkungan pelayanan. Nilai Adjusted R² yang mendekati 1 ini menunjukkan bahwa model regresi yang dikembangkan memiliki tingkat akurasi yang tinggi dalam mengestimasi tingkat kepuasan pasien berdasarkan variabel-variabel prediktor yang diteliti.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a			
Model	Unstandardized Coefficients B	t	Sig.
(Konstanta)	-2.535	-2.028	.045
Kualitas Pelayanan	.163	11.200	.000
Fasilitas Kesehatan	.379	4.184	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien			

Analisis regresi multipel ialah suatu pendekatan ekonometrik yang digunakan untuk mengestimasi hubungan kausal antara beberapa variabel prediktor dengan suatu variabel outcome. Teknik statistik ini memungkinkan konstruksi suatu model matematis yang tidak hanya bersifat prediktif, tetapi juga inferensial, melalui proses optimasi parameter berbasis data empiris. Secara esensial, model regresi berganda berfungsi sebagai alat analitik yang memfasilitasi: (1) kuantifikasi pengaruh parsial masing-masing variabel independen, (2) verifikasi hipotesis penelitian, dan (3) proyeksi nilai variabel dependen dalam berbagai skenario kebijakan, dengan tingkat akurasi yang dapat diukur secara statistik (Indartini and Mutmainah, 2024). Model regresi yang diperoleh dari Tabel 6 adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = -2.535 + 0.163X_1 + 0.379X_2$$

- a. Nilai *constant* sebesar -2.535 ($p < 0.05$) merepresentasikan *outcome* kepuasan pasien apabila seluruh variabel tak terikat bernilai nol. Sehingga estimasi ini mengimplikasikan bahwa tanpa adanya implementasi kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas kesehatan (X_2), tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Mulyoharjo akan berada pada titik -2.535 dalam skala pengukuran yang digunakan.
- b. Koefisien regresi sebesar 0.163 ($\beta = 0.163$; $p < 0.01$) untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) mengindikasikan adanya hubungan positif yang signifikan secara statistik. Secara operasional, setiap kenaikan satu unit pada kualitas pelayanan akan berkontribusi terhadap peningkatan sebesar 16.3% dalam indeks kepuasan pasien, dengan asumsi faktor lain tetap konstan.
- c. Estimasi parameter untuk variabel Fasilitas Kesehatan (X_2) menunjukkan koefisien yang lebih substansial sebesar 0.379 ($\beta = 0.379$; $p < 0.001$), mengungkapkan bahwa fasilitas kesehatan memiliki dampak relatif lebih besar terhadap kepuasan pasien. Setiap peningkatan unit dalam fasilitas kesehatan akan menghasilkan kenaikan sebesar 37.9% dalam variabel *outcome*, dengan tingkat signifikansi yang lebih kuat dibandingkan variabel prediktor lainnya.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ialah prosedur telaah yang mengumpulkan, menyusun, dan menganalisis data untuk menggambarkan suatu masalah. Data disuguhkan kedalam wujud tabel, grafik, diagram, atau narasi dengan perhitungan seperti rerata, median, modus, rentang, dan standar deviasi (Asari, Hartatik and Anam, 2023). Sugiyono mengelompokkan kriteria berdasarkan perhitungan TCR (Tingkatan Capaian Responden) (Mubarok and Kurriwati, 2021).

$$TCR = \frac{\text{Skor Rerata}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\%$$

Tabel 7. Pengelompokkan Kriteria TCR

Kriteria	Tingkatan Capaian Responden (%)
Sangat Baik	90 – 100
Baik	80 – 89
Cukup	70 – 79
Kurang	55 - 69
Sangat Kurang	1 - 54

Pada Tabel 7 didapatkan hasil:

1. Rerata skor variabel kualitas pelayanan dari 25 pernyataan adalah 4,3964, dengan TCR 88%, yang mengindikasikan kualitas pelayanan dalam kategori Baik.
2. Rerata skor variabel fasilitas kesehatan dari 4 pernyataan adalah 4,37 dengan TCR 87,4%, menunjukkan ketersediaan fasilitas dalam kategori Baik (lengkap).
3. Rerata skor variabel kepuasan pasien dari 5 pernyataan adalah 4,404 dengan TCR 88,08%, yang termasuk dalam kategori Baik.

PEMBAHASAN

Studi analitik ini secara khusus dirancang untuk mengkuantifikasi pengaruh determinan kualitas pelayanan kesehatan dan kecukupan sarana medik terhadap indeks kepuasan penerima layanan di Puskesmas Mulyoharjo, Kabupaten Pemalang. Hasil telaah memperlihatkan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan, berusia antara 21 hingga 25 tahun, dengan tingkat pendidikan terakhir SMA/SMK atau sederajat. Pola ini konsisten dengan profil demografis pengguna layanan di Puskesmas tersebut (Puskesmas Mulyoharjo Pemalang, 2024).

Tes-t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh cukup besar terhadap kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Netriadi, Salfadri and Firdaus, 2021), serta (Novaliana *et al.*, 2023), dimana temuan penelitian ini mengkonfirmasi adanya hubungan positif yang signifikan antara konstruk kualitas pelayanan kesehatan yang multidimensi dengan tingkat kepuasan pengguna layanan. Selain itu, penelitian (Hastuti and Suyatno, 2024). Hal ini sejalan dengan kerangka kerja manajemen mutu saat ini, yang menekankan peran penting keunggulan layanan dalam membentuk pengalaman dan persepsi pasien.

Fasilitas kesehatan juga terbukti memberikan pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan pasien. Ketersediaan sarana prasarana yang layak, terawat, dan mudah diakses mendukung terciptanya pengalaman layanan yang positif bagi pasien. Temuan ini konsisten dengan penelitian (Martha, Indriyani and Khojin, 2024), serta (Suyono and Agustin, 2023), yang mengungkapkan bahwa fasilitas yang baik berperan penting dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien. Sementara itu, terdapat perbedaan hasil penelitian ini dengan studi yang dikaji oleh (Ramli, Zhohara and Khairana, 2024), penelitian ini dilakukan pada rumah sakit dimana mereka menemukan ternyata fasilitas tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap derajat kepuasan pasien secara parsial, hal ini mengindikasikan bahwa aspek kualitas pelayanan atau aspek subjektif individu memiliki dampak yang lebih besar terhadap kepuasan pasien. Sesuai dengan teori (Kotler and Keller, 2019) bahwa kepuasan merupakan sebuah perasaan yang timbul tanpa adanya paksaan (aspek individu).

Pengujian menggunakan uji-F menyiratkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan secara serentak memberikan pengaruh yang bermakna terhadap tingkat kepuasan pasien, dengan besaran kontribusi mencapai 80,1%. Temuan ini mendukung teori yang telah dikemukakan oleh (Kotler and Keller, 2019), yang menghaturkan bahwa kualitas pelayanan dan faktor fisik fasilitas ialah dua aspek utama dalam membangun kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga diperkuat oleh hasil studi (Oktaviani *et al.*, 2024) dan (Wardani *et al.*, 2025) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berkontribusi cukup besar terhadap kepuasan pasien secara bersamaan.

Analisis statistik dengan metode regresi multipel menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari variabel kualitas pelayanan ($\beta=0,163$) dan fasilitas kesehatan ($\beta=0,379$) terhadap peningkatan kepuasan pasien. Temuan ini secara empiris memaparkan bahwa intervensi peningkatan fasilitas kesehatan akan memberikan dampak yang lebih besar (2,3 kali lipat) dibandingkan peningkatan kualitas pelayanan dalam konteks peningkatan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer. Sehingga untuk meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh disarankan agar lebih fokus pada peningkatan fasilitas tetapi tetap memperhatikan kualitas pelayanan. Selain itu, analisis deskriptif menggunakan pendekatan Tingkat Capaian Responden (TCR) mengkategorikan ketiga variabel yakni kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, dan kepuasan pasien ke dalam klasifikasi “baik”. Secara holistik, temuan ini mengonfirmasi bahwa Puskesmas Mulyoharjo telah mencapai tingkat keselarasan yang optimal antara kualitas layanan kesehatan dan kelengkapan fasilitas dengan ekspektasi pengguna layanan.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Studi ini hanya dilakukan di satu puskesmas dengan periode pengumpulan data yang relatif singkat, sehingga generalisasi hasil penelitian ini ke puskesmas lain masih memerlukan kehati-hatian. Selain itu, penelitian ini hanya mempertimbangkan dua variabel utama, yakni kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan, tanpa menimbang aspek-aspek lain yang mungkin juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien, seperti biaya layanan, interaksi sosial pasien dengan petugas, dan faktor budaya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis empiris, studi ini berhasil mengkonfirmasi peran krusial dari dua faktor utama dalam membentuk tingkat kepuasan pengguna layanan di Puskesmas Mulyoharjo, Kabupaten Pemalang. Secara spesifik, kualitas pelayanan kesehatan dan ketersediaan sarana penunjang medis terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap persepsi positif pasien. Temuan penelitian mengungkap bahwa standar pelayanan yang diterapkan telah berhasil memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pengguna layanan. Fasilitas kesehatan yang tersedia juga dinilai memadai dan memberikan kenyamanan kepada pasien selama menerima layanan. Kombinasi antara mutu pelayanan dan ketersediaan fasilitas mendukung terciptanya pengalaman positif bagi pasien, yang kemudian berdampak pada tingkat kepuasan yang tinggi. Temuan ini menguatkan pentingnya manajemen pelayanan dan fasilitas yang terintegrasi untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan puskesmas.

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar Puskesmas Mulyoharjo terus meningkatkan mutu pelayanan dengan mengutamakan aspek ketepatan waktu, komunikasi yang efektif, serta peningkatan empati petugas terhadap kebutuhan pasien. Selain itu, perlu dilakukan pemeliharaan rutin dan optimalisasi fasilitas kesehatan guna memastikan kenyamanan dan keamanan pasien. Evaluasi berkala terhadap kepuasan pasien melalui survei dan pengumpulan umpan balik juga direkomendasikan untuk mengetahui area-area yang perlu diperbaiki. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas variabel yang dikaji, seperti aspek biaya pelayanan atau faktor budaya, serta dilakukan pada cakupan wilayah yang lebih luas guna menghasilkan generalisasi temuan yang lebih kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, R., Semiarty, R., & Nursal, D. G. A. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Di Kota Padang. *Human Care Journal*, 6(1), 139. <https://doi.org/10.32883/hcj.v6i1.1090>
- Aladwan, M. A., Safrah Salleh, H., Anuar, M. M., & Aladwan, R. M. (2023). Patient Trust and Its Impact on Patient Satisfaction and Loyalty. *Tuijin Jishu/Journal of Propulsion Technology*, 44(4), 1001–4055. <https://doi.org/10.52783/tjjpt.v44.i4.867>
- Arifin, S., Anisa, N. A., & Utomo, P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Ahass Daya Motor Surabaya. *Journal on Education*, 5(3), 9629–9636. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i3.1840>
- Asari, A., Hartatik, & Anam, A. (2023). Pengantar Statistika. In A. Asari (Ed.), *Mafy Media Literasi Indonesia* (Vol. 11, Issue 1). PT Mafy Media Literasi Indonesia. <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng->

8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

- Hasrianty, Sudirman, & Rosnawati. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi. *Jurnal Kalaboratif Sains*, 3(1), 1–10.
- Hastuti, I., & Suyatno, A. (2024). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Nguter Kabupaten Sukoharjo. *LABEL: Law, Accounting, Business, Economics, and Language, I*(September), 94–104.
- Indartini, M., & Mutmainah. (2024). ANALISIS DATA KUANTITATIF Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi dan Regresi Linier Berganda. In *LAKEISHA* (Vol. 14, Issue 5).
- Kotler, P., & Keller, K. (2019). A Framework for Marketing Management. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).
- Martha, T., Indriyani, A., & Khojin, N. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKEMAS CIBEUREUM. *Neraca*, 1192, 304–317.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 43 TAHUN 2019 TENTANG PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT*. 2, 5–10.
- Mubarak, A., & Kurriwati, N. (2021). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap E-Satisfaction Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking Bank Tabungan Negara Bangkalan. *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen (JKIM)*, 1(1), 91–97. <https://doi.org/10.21107/jkim.v1i1.11336>
- Netriadi, L., Salfadri, & Firdaus, T. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. *Pengembangan Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 91–106.
- Novaliana, I., Arintowati, D., Bawono, M., & Ningtyas, D. A. (2023). The Effect of Quality of Services and Facilities on Patient Satisfaction During the Covid-19 Pandemic at Puskesmas Berbek Nganjuk Regency. In *Proceedings of the 1st International Conference of Management and Business (ICoMB 2022)*. Atlantis Press International BV. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-160-9_18
- Oktaviani, P., Nurhadi, A., Pamulang, U., Selatan, T., Kesehatan, F., & Pasien, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Citapen Kabupaten Bogor. *Anthronomics: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1(1), 37–47.
- Puskesmas Mulyoharjo Pemasang. (2024). *LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS MULYOHARJO SEMESTER 1 TAHUN 2024*.
- Ramli, W., Zhohara, V. T., & Khairana, F. R. (2024). Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit : Pendekatan Kuantitatif. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(April), 1310–1318.

- Rande, S., Indarto, K., Kusuma, A. R., & Daryono, D. (2023). The Quality of Health Services and Hospital Facilities To the Satisfaction of the Community in the Hospital. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(S1), 375–380. <https://doi.org/10.30604/jika.v8is1.2315>
- Riana, A., & et al. (2021). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. In *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas* (Vol. 2, Issue 1). <https://doi.org/10.24893/jkma.v2i2.31>
- Suyono, N. A., & Agustin, R. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Biaya Terhadap Kepuasan Pengunjung Puskesmas Selomerto I, Kabupaten Wonosobo. *MAGNA: Journal of Economics ...*, 2(2004), 41–52. <https://doi.org/10.32699/magna.v2i2.5403>
- Tarjo. (2020). The Effect of Service Quality and Facilities on Patient Satisfaction (Study at the Tanah Sepenggal Health Center in Bungo District). *International Journal of Human Resource Studies*, 10(3), 190. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v10i3.15744>
- Telaumbanua, B., Aslami, N., & Daulay, A. N. (2024). Analysis of The Effect of Service Quality and Health Facilities Patient Satisfaction At Bethesda Hospital Gunungsitoli City. *Dinasti Internasional Journal Of Education Management and Social Science (DIJEMSS)*, 5(4), 435–442.
- Wardani, I. W., Syamtoro, B., Pamulang, U., Selatan, T., Pamulang, U., & Selatan, T. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS LIMO KOTA DEPOK. *JORAPI: Journal of Research and Publication Innovation*, 3(1), 1436–1448.