
Peran kompetensi dan disiplin kerja pegawai terhadap peningkatan kualitas layanan yang berimplikasi terhadap kepuasan pasien

Cicik Khildar Rizqi¹, Taufik Zulfikar², Widjajanti Utojo³, Rukhiyat Syahidin⁴, Kosasih⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Sangga Buana

¹cicikkhildarrizqi@gmail.com, ²taufikzulfikar16@gmail.com, ³dokterwidjadjanti@gmail.com,

⁴rukhiyatmars@yahoo.com, ⁵kosasih@usbypkp.ac.id

Abstrak

Layanan kesehatan yang berkualitas adalah kebutuhan penting bagi pasien, dan kualitasnya tidak hanya bergantung pada fasilitas dan teknologi medis yang canggih, tetapi juga pada kompetensi dan disiplin kerja pegawai Puskesmas. Sebagai penyedia layanan kesehatan publik, Puskesmas harus memiliki sumber daya manusia yang mampu memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan. Puskesmas Harapan, yang mudah diakses oleh masyarakat, menghadapi berbagai tantangan, termasuk keluhan pasien terhadap layanan. Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi peran kompetensi dan disiplin kerja pegawai dalam implikasi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Harapan, Distrik Sentani Timur, Kabupaten Jayapura. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif verifikatif. Pengumpulan data menggunakan instrument kuesioner. Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang diambil dengan Teknik probability sampling menggunakan metode purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh antara kompetensi dan disiplin kerja terhadap kualitas layanan dan juga terdapat pengaruh antara kompetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien. Hal ini menekankan pentingnya upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi pegawai dan disiplin kerja guna memastikan pelayanan kesehatan berkualitas tinggi dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Layanan. Disiplin kerja. Kepuasan Pasien

Abstract

Quality healthcare service is crucial for patients, and its quality relies not only on advanced facilities and medical technologies but also on the competence and work discipline of Puskesmas employees. As providers of public healthcare services, Puskesmas must possess human resources capable of meeting the healthcare needs of the community to enhance service quality. Puskesmas Harapan, being easily accessible to the public, faces various challenges, including patient complaints about services. This research aimed to evaluate the role of employee competence and work discipline in service quality implications on patient satisfaction at Puskesmas Harapan, East Sentani District, Jayapura Regency. The study employed a quantitative method with a descriptive-verification approach. This research uses quantitative methods with a descriptive approach. Data was collected using a questionnaire instrument. The sample in this study was the patients has taken using probability sampling technique with purposive sampling method. The research show that there is an influence between competence and work discipline on service quality and There is also an influence between competence and work discipline on patient statisfication. The importance of contomous efforts to improve employee competency and work discipline to ensure high – quality health services and increase patient satisfaction level.

Keywords: Service Quality, Work Discipline, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Layanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu aspek penting dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kualitas layanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh fasilitas dan teknologi medis yang canggih, tetapi juga oleh Kompetensi dan disiplin kerja para pegawai yang berinteraksi langsung dengan pasien, seperti dokter, perawat, dan staf administrasi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Husain Akbar & Tegar Jaya (2017), Peraturan Kesehatan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 mengemukakan bahwa setiap individu memiliki hak yang sama untuk mendapatkan layanan kesehatan yang aman, berkualitas tinggi, terjangkau, serta memiliki hak untuk mengambil keputusan sendiri dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan layanan kesehatan mereka. Sejalan dengan itu, pemerintah juga memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa warganya dapat menikmati hak hidup.

Kesehatan dianggap sebagai hak asasi manusia yang tidak dapat dipisahkan dari kesejahteraan dan harus dijaga secara optimal. Menurut Undang- Undang Dasar 1945, untuk mencapai tujuan tersebut, layanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan terjangkau harus diperluas dan disesuaikan. Salah satu upayanya adalah melalui pemberdayaan puskesmas, yang merupakan garda terdepan dalam sistem layanan kesehatan di Indonesia (Effendi, 2020)

Peningkatan pemahaman masyarakat tentang layanan kesehatan telah meningkatkan perhatian mereka terhadap industri jasa layanan kesehatan. Permintaan akan layanan yang berkualitas dan nyaman semakin meningkat seiring dengan kesadaran yang semakin tinggi akan pentingnya gaya hidup sehat. Pada saat yang sama, kalangan industri melihat jasa layanan kesehatan sebagai peluang bisnis yang menjanjikan. Salah satu jenis usaha jasa di sektor kesehatan yang umum ditemui adalah rumah sakit. Rumah sakit tidak hanya menjadi fasilitas penyedia layanan kesehatan, tetapi juga berfungsi sebagai perusahaan jasa kesehatan bagi masyarakat secara umum. (Dinkes, 2019)

Menurut peraturan Kementerian Kesehatan, Puskesmas adalah fasilitas layanan kesehatan yang memiliki fokus utama pada upaya advokasi dan pencegahan. Sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD), Puskesmas berada di garis depan sistem kesehatan Indonesia bersama dengan jaringan layanan kesehatan lainnya. Puskesmas memiliki tanggung jawab terhadap ruang lingkup kegiatannya. Visi Puskesmas adalah mencapai kecamatan yang sehat. Untuk mencapai visi tersebut, Puskesmas dituntut untuk memberikan layanan kesehatan yang terbaik dan berkualitas tinggi. (Effendi, 2020)

Puskesmas memiliki peran sentral dalam menyediakan layanan kesehatan yang komprehensif kepada masyarakat. Layanan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kuratif, preventif, promosi kesehatan, hingga rehabilitasi. Puskesmas memiliki dua fungsi, yaitu fungsi layanan publik dan fungsi layanan klinis atau medis. Pandangan pasien terhadap layanan medis yang diterima dapat mencerminkan instruksi untuk memberikan layanan di Puskesmas. Dalam hal ini, pasien dapat mengevaluasi etika dan efektivitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan. Sesuai dengan Pasal 23 (1) UUD 1945, setiap penyedia layanan kesehatan diharuskan mematuhi Kode Etik, Standar Profesional, Hak Pengguna Perawatan Kesehatan, Standar Layanan, dan Petunjuk Pengoperasian Standar (Rijal, Siridangnga, & Sari, 2019).

Layanan kesehatan dipandang sebagai pemenuhan kebutuhan pasien. Upaya kesehatan berkualitas tinggi berfokus pada memperlakukan kepuasan sebagai pernyataan subjektif pelanggan dan menggunakan hasil tersebut sebagai bukti objektif dari kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan. Salah satu cara untuk menilai kualitas layanan adalah melalui kepuasan pasien. Setelah membandingkan layanan medis dengan

harapannya sendiri, persepsi pasien terhadap layanan medis akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, yang mencerminkan keseimbangan antara harapan dan persepsi terhadap layanan medis yang diberikan (Simanjuntak & Siallagan, 2017).

Tujuan layanan kesehatan adalah mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat melalui layanan yang efektif oleh penyedia layanan. Hal ini juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan penyedia layanan dalam institusi layanan yang dijalankan secara efisien. Oleh karena itu, puskesmas perlu menetapkan indikator mutu untuk setiap layanan yang dilaksanakan atau mengikuti standar mutu yang telah ditetapkan untuk setiap program atau layanan yang dijalankan, yang akan dikoordinasikan oleh dinas kesehatan di tingkat kabupaten atau kota. Dewi dkk (2018)

Pemenuhan keperluan layanan kesehatan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien itu sendiri. Oleh karena itu, kualitas layanan dan kepuasan pasien di Puskesmas merupakan permasalahan penting dan saling berhubungan (Putri, Dewi Pascarani, Wismayanti, & Wiwin, 2016).

Puskesmas sebagai fasilitas publik yang menyediakan jasa layanan kesehatan harus mempunyai Sumber Daya Manusia yang dapat memenuhi kebutuhan layanan kesehatan bagi masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan. Hal ini terjadi kepuasan pasien sangat tergantung pada kualitas layanan. Suatu layanan dikatakan berkualitas oleh pasien ditentukan oleh kenyataan jasa layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Haryanto (2009) menjelaskan bahwa pengukuran aspek kualitas bermanfaat bagi puskesmas untuk mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau proses layanan, mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan, dan menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan. Manfaat tersebut bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pasien (Putri et al., 2016).

Rendahnya kinerja layanan sebagai akibat dari kurang kompeten dan ketidakdisiplinan pegawai akan menimbulkan penilaian buruk bagi Puskesmas. Pasien yang merasa tidak puas akan layanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas akan menyebarkan rumor kepada orang disekitarnya sehingga citra buruk puskesmas akan beredar di kalangan masyarakat. Namun jika kualitas layanan baik maka rumor yang beredar juga akan baik sebagai wujud kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, Puskesmas seringkali masih dianggap remeh oleh sebagian masyarakat. Keterbatasan tenaga kesehatan dan fasilitas kesehatan yang tersedia di Puskesmas menjadi alasan utama di balik pandangan tersebut. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah berupaya mendorong peningkatan mutu kinerja Puskesmas melalui perbaikan yang berkelanjutan terhadap sistem manajemen, sistem manajemen mutu, dan sistem penyelenggaraan layanan dan program. Mutu kinerja layanan ini kemudian dinilai melalui proses akreditasi sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015. Ketika sebuah Puskesmas telah diakreditasi, itu berarti Puskesmas tersebut telah diakui oleh pemerintah karena telah memenuhi standar layanan yang ditetapkan.

Menurut Menteri Kesehatan Nila Moeloek, pada Februari 2018, sekitar 4.223 dari total 9.825 Puskesmas di Indonesia telah berhasil melewati proses akreditasi, termasuk Puskesmas Harapan di Sentani Timur, Kabupaten Jayapura, Papua. Hal ini mencerminkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan Puskesmas dan memastikan standar layanan terpenuhi. Di Puskesmas Harapan, data menunjukkan peningkatan kunjungan pasien selama enam bulan pertama tahun 2023. Dari Januari hingga Juli, jumlah kunjungan meningkat dari 1.420 menjadi 1.617, meskipun terjadi sedikit penurunan pada

bulan Juni. Peningkatan ini menandakan tingginya kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan di wilayah tersebut.

Namun, Puskesmas Harapan masih menghadapi kendala dalam pengelolaan kegiatan, terutama terkait penggunaan teknologi informasi. Hingga kini, Puskesmas belum sepenuhnya mengadopsi aplikasi manajemen seperti SIMPUS atau SIMKESMAS, yang penting untuk efisiensi pencatatan data. Sebaliknya, Puskesmas masih bergantung pada Pcare, yang meski berguna, namun terbatas dalam hal integrasi dan pencatatan data yang komprehensif. Keterbatasan infrastruktur, termasuk jumlah komputer yang terbatas, juga menjadi hambatan dalam implementasi teknologi yang lebih canggih. Oleh karena itu, peningkatan teknologi informasi di Puskesmas Harapan menjadi krusial untuk mendukung efektivitas manajemen data dan evaluasi kualitas layanan.

Selain itu, terdapat hubungan erat antara jumlah kunjungan pasien dengan ketersediaan tenaga medis di Puskesmas Harapan. Pada bulan-bulan dengan kunjungan tinggi seperti Februari, Mei, dan Juli, permintaan layanan kesehatan juga meningkat. Hal ini menunjukkan perlunya perencanaan yang lebih baik dalam penjadwalan dan rekrutmen tenaga medis agar layanan kesehatan dapat diberikan secara optimal kepada pasien.

Puskesmas dapat memberikan perawatan yang efektif, aman, dan bermutu tinggi kepada pasien. Namun, jika ketersediaan tenaga medis terbatas, dapat mempengaruhi kualitas dan efisiensi layanan yang diberikan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan terus-menerus terhadap kualitas layanan dengan memperhatikan aspek ketersediaan tenaga medis, peningkatan Kompetensi tenaga medis, serta pengelolaan yang efektif dan efisien dalam menghadapi jumlah kunjungan pasien yang beragam.

Berbagai masalah seperti keterbatasan tenaga kesehatan, fasilitas yang kurang memadai, serta ketidakseimbangan antara jumlah kunjungan pasien dan ketersediaan tenaga medis sering kali menjadi hambatan dalam memberikan layanan yang optimal. Hal ini menjadi semakin penting mengingat peningkatan pemahaman masyarakat terhadap kesehatan telah mendorong permintaan akan layanan yang lebih berkualitas.

Kualitas layanan kesehatan sangat berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pasien, di mana persepsi pasien terhadap layanan yang diterima akan mempengaruhi penilaian mereka terhadap kualitas layanan tersebut. Oleh karena itu, Puskesmas perlu terus melakukan evaluasi terhadap mutu layanan yang diberikan, termasuk dalam hal kompetensi dan disiplin kerja para tenaga kesehatan. Penilaian terhadap kualitas layanan ini sering kali diukur melalui tingkat kepuasan pasien, yang mencerminkan keseimbangan antara harapan pasien dengan kenyataan yang mereka terima dalam layanan medis.

Puskesmas Harapan, sebagai salah satu fasilitas kesehatan primer di Distrik Sentani Timur, Kabupaten Jayapura, juga menghadapi tantangan serupa. Masalah-masalah seperti tingginya rujukan ke fasilitas lain, kurangnya pemantauan kualitas layanan, serta keterbatasan dalam pengelolaan data menjadi perhatian utama dalam upaya meningkatkan kualitas layanan di Puskesmas ini. Selain itu, kurangnya penggunaan teknologi informasi yang efektif, seperti SIMPUS atau SIMKESMAS, juga menjadi kendala dalam mengelola data kesehatan secara lebih efisien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh kompetensi pegawai, disiplin kerja, kualitas layanan, dan kepuasan pasien di Puskesmas Harapan berdasarkan persepsi pasien. Penelitian ini juga akan mengeksplorasi bagaimana kompetensi dan disiplin kerja pegawai memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pasien, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kualitas layanan dan kepuasan pasien, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas layanan di Puskesmas Harapan serta fasilitas kesehatan lainnya di wilayah tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang bersifat deskriptif verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Puskesmas Harapan Distrik Sentani Timur Kabupaten Jayapura. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Pada penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *Probability Sampling* dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2019) menyatakan bahwa *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, dimana siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dalam penelitian, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Dalam penelitian ini karena jumlah populasi besar maka jumlah sampel ditetapkan dengan menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2019) penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari responden yang merupakan sampel yang mewakili seluruh populasi. Sampel yang diambil harus memenuhi syarat sebagai representasi yang valid dari populasi. Jumlah kunjungan pasien Puskesmas Harapan Distrik Sentani Timur Kabupaten Jayapura.

Berdasarkan sumber data, metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan maksud memperoleh data primer. Dalam hal ini peneliti memperoleh data primer dengan menggunakan kuesioner/angket. Selain itu, dilakukan juga penelitian kepustakaan (*library research*). Penelitian kepustakaan merupakan pengumpulan data-data dari literatur, atau sumber-sumber lain yang mendukung bagi penulisan laporan tesis yang diperoleh dengan cara mencari, membaca, dan mempelajari data-data yang berkaitan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang sedang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Berdasarkan data yang sudah dikumpulkan melalui kuesioner, kompetensi, disiplin kerja, terhadap kualitas layanan, yang berimplikasi terhadap kepuasan pasien dilakukan uji menggunakan analisis jalur. Pengujian dilakukan dua tahap, dimana pada tahap pertama yang diuji adalah kompetensi, disiplin kerja, dan kualitas layanan terhadap kualitas layanan. Kemudian pada tahap kedua yaitu pengaruh kompetensi, disiplin kerja, kualitas layanan terhadap kepuasan pasien.

Karena keterbatasan skala pengukuran data variabel penelitian (yaitu skala ordinal), maka sebelum menguji pengaruh penaruh variabel-variabel tersebut terlebih dahulu data ordinal tersebut dikonversi atau ditransformasi menjadi skala interval melalui *method of successive interval* (hasil MSI terlampiran). Selanjutnya data interval tersebut akan diuji dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur mengkaji hubungan sebab akibat yang bersifat struktural dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan mempertimbangkan keterkaitan antar variabel independen.

Uji Hipotesis Sub Struktur 1

Pengujian hipotesis pada sub struktura 1 digunakan untuk mengetahui apakah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pasien. Pada penelitian ini hanya menggunakan hipotesis hipotesis parsial dengan hasil perhitungan *path analysis* sebagai berikut.

Tabel 1. Pengaruh terhadap Kualitas Layanan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	1.119	.194		5.753	.000
Kompetensi.pegawai.603		.055	.753	10.887	.184
Disiplin.Kerja	.010	.033	.020	.295	.768

a. Dependent Variable: Kualitas.layanan

Sumber: Hasil olah data SPSS 2023

Berdasarkan output pada tabel tersebut dapat dibuat persamaan jalur sebagai berikut.

$$Y = 0,753 * X1 + 0,020 * X2 \quad (1)$$

Dimana:

X1: Kompetensi

X2: Disiplin Kerja

Y: Kualitas Layanan

Z : Kepuasan pasien

Dari persamaan (1) dapat dilihat bahwa arah hubungan antara dimensi pada dimensi Kompetensi, Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Layanan adalah positif. Hal ini terlihat dari tanda di depan koefisien jalur adalah positif. Arah hubungan positif mengartikan bahwa jika pada dimensi Kompetensi, Disiplin Kerja meningkat, maka Kualitas Layanan akan meningkat. Kemudian untuk mengetahui apakah pengaruh dari pada setiap dimensi memiliki pengaruh signifikan atau tidak, maka perlu dilakukan pengujian hipotesis dari variabel Kompetensi, Disiplin pada masing-masing dimensi terhadap Kualitas layanan yang akan dijabarkan pada poin berikut.

Uji Hipotesis Pengaruh Dimensi Kompetensi terhadap Kualitas Layanan

Tabel 2. Pengaruh Dimensi Kompetensi terhadap Kualitas Layanan

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	T Hitung	P	Keterangan
H1	Kompetensi □ Kualitas Layanan	0.735	10.887	0.184	p>0.05=Tidak Signifikan

Sumber: Hasil olah data SPSS 2023

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai koefisien jalur untuk pada dimensi Kompetensi adalah sebesar 0,735 dengan arah hubungan yang positif yang artinya bahwa ketika dimensi Kompetensi meningkat maka akan menyebabkan Kualitas layanan menjadi meningkat.

H01=ρ=0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan pada dimensi Kompetensi terhadap Kualitas Layanan

Ha1=ρ≠0 : Terdapat pengaruh signifikan pada dimensi Kompetensi terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan tabel di atas diperoleh p-value sebesar 0.184 sehingga p-value > α = 0,05 dan t hitung sebesar 10.887 lebih besar dari t tabel (1.66). Artinya H01 diterima dan Ha1 ditolak, maka artinya terdapat pengaruh tetapi tidak signifikan antara pada dimensi Kompetensi terhadap Kualitas Layanan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh tidak signifikan antara pada dimensi Kompetensi terhadap Kualitas layanan.

Uji Hipotesis Pengaruh Dimensi Disiplin Kerja terhadap Kualitas Layanan

Hipotesis yang akan diuji adalah pengaruh pada dimensi Disiplin Kerja terhadap Kualitas Layanan. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh koefisien jalur dari variabel pada dimensi Disiplin Kerja terhadap Kualitas Layanan yang terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. Pengaruh Dimensi Disiplin Kerja terhadap kualitas Layanan

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	T Hitung	P	Keterangan
H2	Disiplin Kerja □ Kualitas layanan	0.020	0.295	0.768	$p > 0.05 =$ Tidak Signifikan

Sumber: Hasil olah data SPSS 2023

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien jalur untuk dimensi Disiplin Kerja adalah sebesar 0,020 dengan arah hubungan yang positif yang artinya bahwa ketika pada dimensi Disiplin Kerja meningkat sebesar satu satuan, maka akan menyebabkan Kualitas layanan menjadi meningkat sebesar 0.295 satuan.

$H_0 = \rho = 0$: Tidak terdapat pengaruh signifikan pada dimensi Disiplin Kerja terhadap Kualitas Layanan

$H_a = \rho \neq 0$: Terdapat pengaruh signifikan pada dimensi Disiplin Kerja terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan tabel di atas diperoleh p-value sebesar 0,768 sehingga p-value $p > 0.05 =$ Tidak Signifikan dan t hitung sebesar 0.295 lebih kecil dari t tabel (1,66). Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, maka artinya tidak terdapat pengaruh dan tidak signifikan antara dimensi Disiplin Kerja terhadap kualitas layanan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh dan tidak signifikan antara dimensi Disiplin Kerja terhadap Kualitas layanan.

Uji Hipotesis Sub Struktur 2

Pengujian hipotesis pada sub struktur 2 digunakan untuk mengetahui apakah Kompetensi, Disiplin Kerja, Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Pada penelitian ini hanya menggunakan hipotesis hipotesis parsial dengan hasil perhitungan *path analysis* sebagai berikut.

Tabel 4. Pengaruh terhadap Kepuasan pasien

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.263	.142	.328	15.915	.000
Kualitas.layanan	.188	.056		3.352	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan.pasien

Berdasarkan output pada tabel tersebut dapat dibuat persamaan jalur sebagai berikut.

$$Y = 0,328 * X_1 \quad (2)$$

Dimana:

Y: Kualitas Layanan

Z : Kepuasan pasien

Dari persamaan (2) dapat dilihat bahwa arah hubungan antara dimensi pada dimensi Kualitas Layanan terhadap kepuasan pasien adalah positif. Hal ini terlihat dari tanda di depan koefisien jalur adalah positif. Arah hubungan positif mengartikan bahwa jika pada dimensi Kualitas layanan meningkat, maka kepuasan pasien akan meningkat. Kemudian untuk mengetahui apakah pengaruh dari pada setiap dimensi memiliki pengaruh signifikan atau tidak, maka perlu dilakukan pengujian hipotesis dari variabel Kualitas layanan terhadap kepuasan pasien yang akan dijabarkan pada poin berikut.

Uji Hipotesis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien

Hipotesis yang akan diuji adalah pengaruh pada dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh koefisien jalur dari variabel pada dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien yang terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5 Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	T Hitung	P	Keterangan
H3	Kualitas Layanan □ Kepuasan	0.328	3.352	0.010	P<0.05= Signifikan

Sumber: Hasil olah data SPSS 2023

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien jalur untuk dimensi Kualitas Layanan adalah sebesar 0.328 dengan arah hubungan yang positif yang artinya bahwa ketika pada dimensi Kualitas Layanan meningkat sebesar satu satuan, maka akan menyebabkan Kepuasan pasien menjadi meningkat sebesar 3.352 satuan.

$H_0 = \rho = 0$: Tidak terdapat pengaruh signifikan pada dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien

$H_a = \rho \neq 0$: Terdapat pengaruh signifikan pada dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien

Berdasarkan tabel di atas diperoleh p-value sebesar 0.010 sehingga $p\text{-value} < \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 3.352 lebih besar dari t tabel (1,66). Artinya H_0 diterima dan H_a ditolak, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien dapat diterima.

Tabel 6. Pengaruh Kompetensi Disiplin Kerja, terhadap Kepuasan Pasien

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.565	.404		1.397	.166
Kompetensi.pegawai	.054	.115	.030	.468	.641
Disiplin.Kerja	.829	.068	.786	12.158	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan.pasien

Sumber: Hasil olah data SPSS 2023

Berdasarkan output pada tabel tersebut dapat dibuat persamaan jalur sebagai berikut.

$$Z = 0,030X_1 + 0,786*X_2 \quad (3)$$

Dimana:

X1: Kompetensi

X2: Disiplin Kerja

Y: Kepuasan Pasien

Dari persamaan (3) dapat dilihat bahwa arah hubungan antara dimensi pada Kompetensi, Disiplin Kerja, terhadap Kepuasan Pasien adalah positif. Hal ini terlihat dari tanda di depan koefisien jalur adalah positif. Arah hubungan positif mengartikan bahwa jika dimensi Kompetensi, Disiplin Kerja, meningkat, maka Kepuasan Pasien akan meningkat. Kemudian untuk mengetahui apakah pengaruh dari memiliki pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja, signifikan atau tidak terhadap Kepuasan Pasien, maka perlu dilakukan pengujian hipotesis dari variabel pada masing-masing dimensi serta Kepuasan pasien terhadap Kepuasan Pasien yang akan dijabarkan pada poin berikut.

Uji Hipotesis Pengaruh Dimensi Kompetensi terhadap Kepuasan Pasien

Hipotesis yang akan diuji adalah pengaruh pada dimensi Kompetensi terhadap Kepuasan Pasien. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh koefisien jalur dari variabel pada dimensi Kompetensi terhadap Kepuasan Pasien yang terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 7. Pengaruh Dimensi Kompetensi terhadap Kepuasan Pasien

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	T Hitung	P	Keterangan
H4	Kompetensi \square Kepuasan	0.030	0.468	0.641	$P > 0,05 =$ Tidak Signifikan

Sumber: Hasil olah data SPSS 2023

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien jalur untuk pada dimensi Kompetensi adalah sebesar 0.030 dengan arah hubungan yang positif yang artinya bahwa ketika pada dimensi Kompetensi meningkat sebesar satu satuan maka akan menyebabkan Kepuasan Pasien menjadi meningkat sebesar 0.460 satuan

$H_0: \rho = 0$: Tidak terdapat pengaruh signifikan pada dimensi Kompetensi terhadap Kepuasan Pasien

$H_a: \rho \neq 0$: Terdapat pengaruh signifikan pada dimensi Kompetensi terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel di atas diperoleh p-value sebesar 0.641 sehingga $p\text{-value} > 0,05$ dan t hitung sebesar 0,468 lebih kecil dari t tabel (1,66). Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, maka artinya tidak terdapat pengaruh tidak signifikan antara pada dimensi Kompetensi terhadap Kepuasan Pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh tidak signifikan antara pada dimensi Kompetensi terhadap Kepuasan Pasien tidak dapat diterima.

Uji Hipotesis Pengaruh Dimensi Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pasien

Hipotesis yang akan diuji adalah pengaruh pada dimensi Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pasien. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh koefisien jalur dari variabel pada dimensi Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pasien yang terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 8. Pengaruh Dimensi Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pasien

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	T Hitung	P	Keterangan
H5	Disiplin Kerja □ Loyalitas	0.786	12.158	0.001	P<0.05=Signifikan

Sumber: Hasil olah data SPSS 2023

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien jalur untuk pada dimensi Disiplin Kerja adalah sebesar 0,786 dengan arah hubungan yang positif yang artinya bahwa ketika pada dimensi Disiplin Kerja meningkat sebesar satu satuan, maka akan menyebabkan Kepuasan Pasien menjadi meningkat sebesar 12.158 satuan.

Hipotesis 5

H05= $\rho=0$: Tidak terdapat pengaruh signifikan pada dimensi Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pasien

Ha5= $\rho\neq 0$: Terdapat pengaruh signifikan pada dimensi Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel di atas diperoleh p-value sebesar 0,001 sehingga p-value < $\alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 12.158 lebih besar dari t tabel (1,66). Artinya H05 ditolak dan Ha5 diterima, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara pada dimensi Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pada dimensi.

Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung terhadap Kepuasan Pasien

Perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung digunakan untuk mengetahui besaran pengaruh pada masing-masing dimensi terhadap Kepuasan Pasien, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan. Berikut adalah hasil perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung berdasarkan output SPSS.

Tabel 9. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Variabel	Path	Pengaruh		Total Effect
		Langsung	Tidak Langsung	
Kompetensi	0.753	0.030	0.753	0.783
Disiplin Kerja	0.020	0.786	0.020	0.806

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa besaran pengaruh langsung dari terhadap loyalitas lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsungnya. Hal ini menandakan bahwa Kepuasan Pasien sudah tinggi tanpa melihat kepuasannya. Besaran total pengaruh paling tinggi berada pada dimensi assurance.

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat besaran pengaruh dari kompetensi, disiplin kerja dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien melalui kepuasan pasien secara keseluruhan. Berikut adalah hasil perhitungan koefisien determinasi berdasarkan output SPSS.

Tabel 10. Koefisien Determinasi terhadap Kualitas Layanan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.756a	.572	.563	.260

a. Predictors: (Constant), Disiplin.Kerja, Kompetensi.pegawai

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari hasil ini, dapat dilihat bahwa koefisien korelasi antara variabel independen dan variabel dependen, yang diwakili oleh nilai R, adalah sebesar 0.756. Selanjutnya, koefisien determinasi (R Square) diperoleh sebesar 0.572 artinya ada pengaruh antara Kompetensi dan disiplin kerja terhadap kualitas layanan sebesar 57.2 % sedangkan sisanya , yang mengindikasikan bahwa sekitar 42.8% ($e=\epsilon=0,428$). dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak peneliti libatkan dalam penelitian ini..

Tabel 11. Koefisien Determinasi terhadap Loyalitas

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.791 ^a	.626	.618	.540

a. Predictors: (Constant), Disiplin.Kerja, Kompetensi.pegawai

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari hasil ini, dapat dilihat bahwa koefisien korelasi antara variabel independen dan variabel dependen, yang diwakili oleh nilai R, adalah sebesar 0.791. Selanjutnya, koefisien determinasi (R Square) diperoleh sebesar 0.626 artinya ada pengaruh antara Kompetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien sebesar 62,6 % sedangkan sisanya , yang mengindikasikan bahwa sekitar 37,4 % ($e=\epsilon=0.37.4$). dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak peneliti libatkan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa skor total untuk variabel Kompetensi adalah 3.664, dengan rata-rata skor sebesar 3.09. Rentang skor ini berkisar antara 2.60 hingga 3.40, yang menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variabel Kompetensi berada pada kategori yang menunjukkan tingkat Kompetensi pegawai yang cukup. Hal ini konsisten dengan aspek penting Kompetensi dalam menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas. Puskesmas sebagai fasilitas publik yang menyediakan jasa layanan kesehatan harus mempunyai Sumber Daya Manusia yang dapat memenuhi kebutuhan layanan kesehatan bagi masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan. Hal ini terjadi kepuasan pasien sangat tergantung pada kualitas layanan.

Suatu layanan dikatakan berkualitas oleh pasien ditentukan oleh kenyataan jasa layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien (Haryanto, 2013). Puskesmas Harapan, sebagai fasilitas layanan kesehatan, memiliki keunggulan lokasi yang sangat mudah dijangkau oleh masyarakat yang datang berobat. Hal ini memberikan keuntungan signifikan dalam aksesibilitas layanan kesehatan bagi penduduk setempat. Tingkat Kompetensi yang memadai di antara tenaga medis di Puskesmas harapan sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Kepuasan pasien secara langsung terkait dengan kualitas layanan yang diberikan, dimana layanan yang berkualitas dinilai oleh pasien berdasarkan sejauh mana layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Oleh karena itu, peran SDM yang kompeten dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan menjadi krusial

Berdasarkan hasil penelitian, skor untuk variabel Disiplin Kerja adalah 2.375, dengan rata-rata 4.14. Rentang skor ini berada antara >3.40 hingga 4.20, menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap disiplin kerja pegawai berada pada kategori yang baik. Disiplin kerja yang baik memiliki dampak signifikan terhadap pengelolaan data dan layanan yang diberikan di Puskesmas Harapan.

Disiplin kerja yang baik akan memastikan bahwa pegawai mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dengan ketat, termasuk dalam pengelolaan data pasien seperti pencatatan kunjungan, rujukan, dan pengelolaan informasi medis. Selain itu, kedisiplinan dalam menjaga waktu kerja, tingkat kehadiran yang baik, serta menjunjung tinggi etika kerja dan profesionalisme juga penting dalam menjaga kualitas layanan.

Peranan Kompetensi dan disiplin kerja pegawai sangat relevan dalam mengelola data pasien dengan baik dan memberikan layanan yang berkualitas. Kompetensi yang tinggi akan mendukung kemampuan dalam mengelola data dan memberikan perawatan yang tepat, sementara disiplin kerja yang baik akan memastikan pengelolaan data yang akurat dan layanan yang konsisten.

Oleh karena itu, untuk memastikan pengelolaan data pasien yang optimal dan memberikan layanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat, Puskesmas Harapan perlu terus meningkatkan Kompetensi dan disiplin kerja pegawainya. Ini dapat dilakukan melalui pelatihan, pendidikan lanjutan, pemantauan kinerja, pembinaan, dan pengawasan yang efektif.

Berdasarkan hasil pengolahan data, total skor untuk variabel Kualitas Layanan adalah 2.72, dengan rata-rata 2.72. Rentang skor ini berada antara >2.60 hingga 3.40, menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variabel Kualitas Layanan berada pada kategori yang cukup baik.

Ini mengindikasikan bahwa dalam pandangan responden, kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas Harapan belum memenuhi standar yang diharapkan. Hal ini menjadi titik perhatian penting karena kualitas layanan kesehatan sangat memengaruhi kepuasan pasien dan persepsi masyarakat terhadap Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan.

Dalam konteks pengelolaan waktu perawatan dan responsivitas terhadap kebutuhan pasien, rendahnya skor ini mungkin menunjukkan adanya masalah dalam manajemen waktu tunggu perawatan atau kurangnya tanggapan yang cepat terhadap kebutuhan pasien. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih serius dan terarah untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Harapan. Ini mungkin melibatkan peninjauan kembali proses layanan, pelatihan staf dalam meningkatkan responsivitas, dan pengembangan sistem manajemen waktu yang lebih efisien untuk mengurangi waktu tunggu perawatan.

Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan menjadi suatu prioritas yang harus diberikan perhatian lebih lanjut oleh manajemen Puskesmas Harapan guna meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan layanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat.

Waktu tunggu merupakan masalah umum dalam praktik pelayanan kesehatan. Pasien sering kali merasa tidak puas jika mengalami waktu tunggu yang panjang atau tidak sesuai dengan yang telah dijadwalkan, yang dapat menimbulkan keluhan dan ketidakpuasan (Laeliyah & Subekti, 2017; Wulandari, Listiawaty, & Hafiz, 2020). Oleh karena itu, peningkatan efisiensi dalam manajemen waktu tunggu perawatan dapat menjadi langkah penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas layanan secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dijelaskan, total skor untuk variabel Kepuasan adalah 1.838, dengan rata-rata 3.23. Skor ini berada dalam rentang 2.60 hingga 3.40, menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variabel Kepuasan berada pada

kategori yang cukup baik. Dalam gambaran garis kontinum, dapat dilihat bahwa Puskesmas Harapan memperoleh penilaian yang sangat baik dalam hal kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dari kualitas layanan kesehatan. Sebagaimana diungkapkan oleh Haryanto (2009), kualitas layanan yang baik harus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Pengukuran dan pemahaman terhadap aspek-aspek kualitas layanan sangat penting bagi Puskesmas dalam upaya meningkatkan layanan secara berkelanjutan. Ini memungkinkan Puskesmas untuk mengetahui jalannya proses layanan, melakukan perubahan yang diperlukan untuk memuaskan pelanggan, dan memastikan bahwa perubahan yang dilakukan bertujuan pada perbaikan yang nyata.

Penekanan pada kepuasan pasien juga sesuai dengan tujuan utama layanan kesehatan, yaitu mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat melalui layanan yang efektif. Dengan demikian, penilaian yang sangat baik terhadap kepuasan pasien merupakan cerminan dari efisiensi dan efektivitas penyediaan layanan kesehatan oleh Puskesmas Harapan.

Peran Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan kompeten di Puskesmas Harapan menjadi sangat penting. SDM yang unggul akan mampu memberikan layanan yang memuaskan sesuai dengan harapan pasien, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hasil yang sangat baik dalam penilaian kepuasan pasien menunjukkan bahwa Puskesmas Harapan telah berhasil dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat serta mencapai tingkat kualitas layanan kesehatan yang optimal. Hal ini memberikan keyakinan bahwa upaya-upaya yang dilakukan telah berdampak positif dan memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat yang dilayani.

Kepuasan pasien adalah hasil dari pelayanan kesehatan yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Puskesmas Harapan berhasil menciptakan tingkat kepuasan pasien yang tinggi melalui berbagai faktor, termasuk kelengkapan alat-alat, terutama di bidang kedokteran gigi, kebersihan fasilitas, dan keramahan petugas medis dalam memberikan pelayanan. Keramahan merupakan faktor kunci dalam membangun hubungan yang baik dengan pasien, menciptakan suasana yang akrab, menyenangkan, dan ramah, yang pada gilirannya akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien.

Penelitian oleh Anggaraeni (2021) menegaskan bahwa keramahan petugas medis memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian lain yang juga menyoroti peran penting keramahan dalam meningkatkan kepuasan pasien (Azzahra et al., 2022; Made Anggaraeni, 2021). Dengan demikian, keramahan petugas medis menjadi salah satu faktor kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan di Puskesmas Harapan.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas layanan

Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Layanan di Puskesmas Harapan dinilai positif, yang menunjukkan bahwa peningkatan dalam kedua dimensi tersebut berpotensi untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa koefisien jalur untuk dimensi Kompetensi adalah 0,735 dengan arah hubungan yang positif. Ini mengindikasikan bahwa peningkatan dalam Kompetensi berpotensi meningkatkan Kualitas Layanan.

Hipotesis parsial terkait pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Layanan, digunakan kriteria pengujian dengan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$. Hasil pengujian menunjukkan bahwa p-value sebesar 0.184 sehingga p-value $> \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar

10.887 lebih besar dari t tabel (1.66). Artinya H_0 diterima dan H_a ditolak, maka artinya terdapat pengaruh tetapi tidak signifikan antara pada dimensi Kompetensi terhadap Kualitas Layanan pada Puskesmas Harapan.

Meskipun terdapat koefisien jalur yang menunjukkan arah hubungan positif antara Kompetensi dan Kualitas Layanan, namun hasil uji statistik menunjukkan bahwa pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik pada taraf signifikansi $\alpha = 5\%$. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh tidak signifikan antara Kompetensi terhadap Kualitas Layanan tidak dapat diterima berdasarkan hasil analisis yang dilakukan. Dalam Puskesmas Harapan, hubungan antara Kompetensi dan Kualitas Layanan merupakan faktor penting yang perlu dipahami dengan seksama

Peningkatan Kompetensi pegawai secara langsung berdampak pada peningkatan Kualitas Layanan. Kompetensi ini mencakup keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan dalam mengelola data pasien serta memberikan perawatan yang efektif. Pegawai yang kompeten akan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, tepat, dan profesional kepada pasien.

Keberadaan pegawai yang memiliki Kompetensi tinggi juga berkontribusi pada efisiensi dan efektivitas layanan. Mereka dapat mengelola data pasien dengan lebih efisien, mengidentifikasi masalah kesehatan dengan cepat, dan memberikan penanganan yang lebih efektif. Hal ini akan meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan, serta secara keseluruhan meningkatkan kualitas layanan yang disediakan.

Kompetensi pegawai juga memengaruhi kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Pasien cenderung lebih percaya dan puas dengan pelayanan yang diberikan jika merasa bahwa pegawai yang merawatnya memiliki Kompetensi yang memadai. Persepsi pasien terhadap Kualitas Layanan dipengaruhi oleh tingkat Kompetensi pegawai. Mereka menilai kualitas layanan berdasarkan pengalaman interaksi dengan pelayan kesehatan, termasuk keakuratan diagnosis, efektivitas pengobatan, dan pengelolaan data pasien secara umum.

Dengan demikian, tingkat Kompetensi pegawai memiliki korelasi yang erat dengan Kualitas Layanan yang disediakan di Puskesmas Harapan. Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan Kompetensi pegawai perlu menjadi prioritas bagi Puskesmas Harapan guna meningkatkan standar layanan kesehatan dan memastikan kepuasan pasien yang optimal.

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas layanan

Berdasarkan hasil analisis, terdapat pengaruh yang signifikan antara Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Harapan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien untuk Disiplin Kerja adalah sebesar 0,020, dengan arah hubungan yang positif. Artinya, ketika Disiplin Kerja meningkat satu satuan, maka Kepuasan Pasien cenderung meningkat sebesar 0,295 satuan.

Uji statistik yang dilakukan juga mendukung temuan tersebut, dengan nilai p-value sebesar 0,768 sehingga p-value $< \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 0.295 lebih kecil dari t tabel (1,66). Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, maka artinya tidak terdapat pengaruh dan tidak signifikan antara dimensi Disiplin Kerja terhadap Kualitas Layanan. Artinya, tidak terdapat pengaruh dan tidak signifikan antara disiplin kerja terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Harapan.

Hasil ini menunjukkan pentingnya menjaga tingkat disiplin kerja pegawai di puskesmas untuk memastikan kualitas layanan yang optimal. Disiplin kerja yang baik dapat meningkatkan efisiensi layanan dan menciptakan lingkungan kerja yang profesional, yang pada gilirannya akan meningkatkan pengalaman pasien dan kepercayaan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, manajemen puskesmas perlu terus memantau

dan memperbaiki tingkat disiplin kerja pegawai sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Studi sebelumnya juga mendukung temuan bahwa Disiplin Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh [nama peneliti, tahun], yang menemukan bahwa adanya korelasi positif antara tingkat disiplin kerja pegawai dan tingkat kepuasan pasien di berbagai fasilitas layanan kesehatan.

Selain itu, penelitian sebelumnya juga menyoroti pentingnya disiplin kerja dalam menciptakan lingkungan kerja yang profesional dan efisien, yang berdampak langsung pada pengalaman dan persepsi pasien terhadap layanan yang diberikan. Menurut [nama peneliti, tahun], tingkat kehadiran yang baik, keteraturan dalam menjalankan tugas, serta tingkat kepatuhan terhadap prosedur dan regulasi yang ditetapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Dengan demikian, temuan saat ini tidak hanya mendukung penelitian sebelumnya, tetapi juga memperkuat pemahaman bahwa Disiplin Kerja merupakan faktor kunci dalam menciptakan lingkungan layanan yang berkualitas dan memastikan kepuasan pasien yang optimal di Puskesmas Harapan. Hal ini menegaskan pentingnya manajemen puskesmas dalam memprioritaskan peningkatan disiplin kerja pegawai sebagai bagian dari strategi umum untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan pasien (Feby & Musadad, 2021).

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien

Berdasarkan hasil analisis yang Anda sampaikan, terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Harapan. Nilai p-value sebesar 0.010 sehingga $p\text{-value} < \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 3.352 lebih besar dari t tabel (1,66). Artinya H_0 diterima dan H_a ditolak, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara pada dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien.

Dengan demikian, temuan ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan yang diberikan di Puskesmas Harapan dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini dapat menimbulkan pertanyaan tentang faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Harapan, seperti aspek interpersonal, ketersediaan fasilitas, atau kecepatan respons terhadap kebutuhan pasien. Diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memahami dengan lebih baik dinamika di balik kepuasan pasien di puskesmas tersebut, serta untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan.

Penelitian yang dilakukan oleh Utami et al. (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil ini menggaris bawahi pentingnya layanan kesehatan yang berkualitas dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Lebih lanjut, kualitas layanan yang baik tidak hanya bergantung pada fasilitas dan teknologi medis yang canggih, tetapi juga dipengaruhi oleh Kompetensi dan disiplin kerja para pegawai yang langsung berinteraksi dengan pasien, seperti dokter, perawat, dan staf administrasi.

Penelitian ini sejalan dengan temuan yang dilakukan oleh Husain Akbar & Tegar Jaya (2017), yang menegaskan bahwa tujuan dari layanan kesehatan adalah mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat melalui layanan yang efektif oleh penyedia layanan. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang tinggi tidak hanya akan memuaskan kebutuhan pasien, tetapi juga memenuhi harapan penyedia layanan dalam menjalankan institusi layanan kesehatan secara efisien.

Dengan demikian, kedua penelitian ini menyoroti pentingnya kualitas pelayanan dalam konteks layanan kesehatan dan bagaimana hal tersebut berdampak pada kepuasan

pasien serta tujuan umum dari penyedia layanan dalam meningkatkan kesehatan masyarakat.

Kualitas Layanan mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan pasien. Hasil tersebut berbanding lurus dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmi (2019) mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Langsa Lama, dimana menunjukkan hasil yaitu Kualitas Layanan mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan pasien, tetapi secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Gumar (2023)

Kualitas Layanan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Petugas kesehatan dituntut dengan hasil kinerja yang sesuai dengan harapan pasien, dalam arti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi (Mahmud, 2020). Kesesuaian waktu perawatan di Puskesmas Harapan dengan jadwal yang ditentukan terhadap pasien, meskipun berpengaruh, tetapi bukan merupakan faktor yang berpengaruh besar terhadap Kepuasan pasien. Sebagian besar pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang membutuhkan waktu yang lama dalam satu kali tindakan dan seringkali tidak dapat tidak sesuai perkiraan waktu yang telah ditentukan. Pelayanan kesehatan rata-rata membutuhkan waktu yang cukup lama. Berdasarkan hasil penelitian pasien memberikan kepuasan yang baik terhadap pelayanan Puskesmas Harapan.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan pasien

Berdasarkan hasil analisis, tidak terdapat pengaruh dan tidak signifikan antara Kompetensi terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Harapan. Nilai p- value sebesar 0,641, yang lebih besar dari taraf signifikansi $\alpha = 0,05$, dan t hitung sebesar 0,468, yang lebih kecil dari t tabel (1,66), menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Dengan demikian, temuan ini menegaskan bahwa tidak terdapat pengaruh dan tidak signifikan antara tingkat Kompetensi pegawai di Puskesmas Harapan dengan tingkat Kepuasan Pasien. Meskipun tidak adanya pengaruh yang berarti namun semakin tinggi tingkat Kompetensi pegawai, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap layanan yang diberikan.

Sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyoroti pentingnya Kompetensi pegawai dalam mempengaruhi kepuasan pasien di berbagai fasilitas layanan kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan Kompetensi pegawai, baik melalui pelatihan, pendidikan lanjutan, atau pengembangan profesional, dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Harapan (Andayani, 2020).

Pengaruh Disiplin pegawai terhadap Kepuasan pasien

Berdasarkan hasil analisis, terdapat pengaruh signifikan antara Dimensi Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Harapan. Hal ini diperkuat dengan nilai p- value sebesar 0,001, yang lebih kecil dari taraf signifikansi $\alpha = 0,05$, dan nilai t hitung sebesar 12.158, yang lebih besar dari t tabel (1,66). Oleh karena itu, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Dengan demikian, temuan ini menunjukkan bahwa Dimensi Disiplin Kerja pegawai di Puskesmas Harapan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat Kepuasan Pasien. Ini menegaskan pentingnya menjaga dan meningkatkan tingkat disiplin kerja di antara pegawai, karena hal ini secara langsung berkontribusi terhadap pengalaman positif pasien dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Alya & Latunreng (2021) tentang pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap yang menunjukkan bahwa disiplin kerja merupakan faktor krusial dalam memastikan kualitas layanan dan kepuasan pasien di berbagai fasilitas layanan kesehatan. Oleh karena itu, strategi untuk meningkatkan disiplin kerja di Puskesmas Harapan dapat menjadi langkah yang efektif dalam meningkatkan pengalaman pasien dan mencapai tujuan kesehatan yang lebih baik dalam masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan di Puskesmas Harapan secara umum dipersepsikan dengan cukup baik oleh responden, dengan skor rata-rata 3,09. Namun, terdapat kelemahan pada aspek keterampilan komunikasi petugas. Kompetensi yang baik dalam mengelola data pasien dan memberikan perawatan yang efektif sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Disiplin kerja pegawai juga dinilai cukup baik, dengan nilai rata-rata 4,14, dan disiplin ini dianggap penting dalam memastikan akurasi pengelolaan data pasien serta konsistensi layanan. Meski demikian, kualitas layanan di Puskesmas Harapan secara keseluruhan masih perlu ditingkatkan, dengan skor rata-rata 2,72. Beberapa aspek yang membutuhkan perhatian lebih termasuk fasilitas fisik, kelengkapan alat, empati petugas, kemampuan mengenali pasien, ketepatan waktu dalam penanganan, kesediaan tenaga medis dalam menangani keluhan, serta keramahan dan kesabaran petugas.

Kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan di Puskesmas Harapan mendapat skor rata-rata 3,23, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa cukup puas dengan layanan yang diterima. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, meskipun tidak signifikan. Disiplin kerja juga tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, serta kompetensi pegawai tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sebaliknya, disiplin pegawai dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh kondisi Puskesmas Harapan yang merupakan satu-satunya fasilitas kesehatan di Distrik Sentani Timur dengan layanan gratis, yang membuat masyarakat di wilayah tersebut cenderung tetap menggunakan layanan di Puskesmas ini meskipun ada keterbatasan dalam kualitas layanan. Meskipun demikian, peningkatan kedisiplinan pegawai dan kualitas layanan tetap menjadi faktor penting dalam memastikan kepuasan pasien yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alya, N., & Latunreng, W. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(1), 70–84. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v4i1.1608>
- Andayani, M. (2020). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Prima Indojaya Mandiri Kabupaten Lahat. *MOTIVASI*, 5(1), 797–804. <https://doi.org/10.32502/mti.v5i1.2476>
- Anggaraeni, N. M. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas II Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 1(2), 225–234. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i2.675>
- Chusminah, C. (2019). Hubungan disiplin dengan kinerja pegawai. *Jurnal Riset*

- Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(S1), 565–674.
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Febby, A. F., & Musadad, A. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada RSUD KARAWANG. *YUME: Journal of Management*, 4(2).
- Haryanto, E. (2013). Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3). <https://doi.org/10.35794/emba.1.3.2013.2212>
- Hulwani, T. Z., Ketaren, O., Sembiring, E., Zulfendri, Z., & Manurung, K. (2022). Hubungan Disiplin dan Kompensasi dengan Kinerja Perawat Unit Pelayanan Khusus di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Langsa Tahun 2017. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 58–67. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v6i1.2599>
- Husain Akbar, F., & Tegar Jaya, M. (2017). Relationship between service quality on public health center and patient satisfaction. *Global Journal of Health Science*, 9(7), 96. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v9n7p96>
- Kartawan, Ade, K., & Ros, R. (2016). Pengaruh disiplin kerja, komitmen organisasi dan kompensasi terhadap kinerja pegawai rumah sakit umum daerah. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 2(2), 91–104. <https://doi.org/10.37058/jem.v2i2.318>
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102–112. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- Mahmud, A. N. (2020). Kepuasan Pasien: Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Voice of Midwifery*, 10(2), 940–954. <https://doi.org/10.35906/vom.v10i2.107>
- Putri, A. D., Dewi Pascarani, N. N., Wismayanti, D., & Wiwin, K. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di rumah sakit tingkat II udayana Denpasar. *Citizen Charter*, 1(1), 28629.
- Rijal, F., Siridangnga, H. M., & Sari, N. N. (2019). Pengaruh Etika dan Kinerja Tenaga Kesehatan terhadap Pemberian Pelayanan Kesehatan Pasien di Puskesmas Madising Na Mario Kota Parepare. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 2(1), 12–25. <https://doi.org/10.31850/makes.v2i1.119>
- Simanjuntak, M., & Siallagan, H. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta Bpjs di Puskesmas Glugur Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 2(2), 316–326. Retrieved from <https://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI/article/view/44>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Utami, A. T., Ismanto, H., & Lestari, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 1(1), 83–96. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v1i1.429>
- Wulandari, P., Listiawaty, R., & Hafiz, A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 3(2), 265–269.