

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Trimulyo Kabupaten Pesawaran

M. Ardi Ranga Putra¹, Berlintina Permatasari²

¹Universitas Teknokrat Indonesia

²Universitas Teknokrat Indonesia

Corresponding E-mail : berlintina@teknokrat.ac.id

Article History:

Received: 11 Juni 2026

Revised: 23 Juni 2026

Accepted: 27 Juni 2026

Keywords: service quality, health facilities, patient satisfaction

Abstract: *The purpose of this study is to examine how patient satisfaction at Trimulyo Community Health Center in Pesawaran Regency is impacted by health facilities and service quality. The phenomena of variations in the number of patient visits per month in 2024 serves as the foundation for this investigation. The standard of care given by medical professionals and the accessibility of medical facilities are some of the causes of this variation. This study uses a quantitative approach using a cross-sectional design, probability sampling, and purposive sampling using the criterion of people who have made several visits to Trimulyo Community Health Center. The Slovin formula was used to identify 352 responders in total. The data was analyzed using multiple linear regression analysis, validity tests, reliability tests, and normalcy testing. With a score of 12.592 and a significance of 0.001 less than 0.05, the results demonstrated that patient satisfaction is positively and significantly impacted by service quality. With a value of 11.321 and a significance of 0.001 less than 0.05, health facilities also significantly and favorably affect patient satisfaction. Patient happiness is also greatly impacted by the caliber of healthcare facilities and services. Therefore, in order to increase patient happiness and loyalty, Trimulyo Community Health Center needs to improve the quality of its services and available healthcare facilities.*

PENDAHULUAN

Kesehatan masyarakat merupakan bagian penting dari pembentukan sumber daya manusia yang mempunyai kualitas tinggi. Kesehatan masyarakat merupakan komponen yang begitu penting untuk produktivitas dan kemampuan untuk mengembangkan diri. Namun, tidak semua dalam sektor kesehatan yang baik, masalah seperti ini disebabkan oleh pelayanan kesehatan yang tidak optimal untuk masyarakat miskin dan kurangnya pertimbangan tentang jumlah dan kualitas kesehatan masyarakat.(Priatna & Rachmawati, 2024). Saat ini, pelayanan kesehatan sudah bagian dari kebutuhan vital bagi masyarakat. Kesehatan meningkat seiring dengan taraf hidup yang lebih tinggi, sehingga penyedia layanan kesehatan harus meningkatkan layanan mereka. Kualitas

layanan kesehatan di puskesmas harus dipertimbangkan melalui penilaian standar umum mempergunakan indikator seperti bukti fisik, daya tanggap, jaminan, keandalan, dan empati pasien.

Puskesmas ialah penyedia layanan kesehatan masyarakat tingkat pertama, menyediakan layanan kesehatan dasar bagi masyarakat dan berperan besar pada peningkatan kualitas kesehatan masyarakat di area kerjanya. Puskesmas juga merupakan unit pelaksana teknis dinas kab/kota yang berada di kecamatan.(Leo et al., 2023). Pemerintah mendirikan puskesmas guna memberi layanan kesehatan pada masyarakat yang melakukan pelayanan secara baik selaku tugas utamanya. Selaku penyedia layanan puskesmas, mereka bukan hanya harus mencukupi kebutuhan kesehatan masyarakat secara baik, namun harus bisa bersaing guna memelihara keberlangsungan hidupnya melalui pemberian kualitas pelayanan dan fasilitas terbaik agar pasien merasa puas dan ialah aset berharga untuk keberlangsungan puskesmas di masa mendatang.(Soharab, 2024)

Puskesmas Trimulyo ialah salah satu puskesmas yang ada di Kab. Pesawaran. Puskesmas Trimulyo dianggap sebagai institusi layanan kesehatan primer dan memegang peranan penting vital pada penyediaan berbagai jenis layanan kesehatan kepada masyarakat. Salah satu layanan yang tersedia adalah layanan kesehatan umum seperti pemeriksaan pendahuluan, pengobatan, dan perawatan. Dengan adanya Puskesmas Trimulyo, kualitas kesehatan masyarakat diharapkan dapat meningkat dan masyarakat akan mempunyai akses yang lebih baik pada layanan kesehatan yang ada. Puskesmas Trimulyo juga menyediakan berbagai fasilitas guna menjamin kenyamanan bagi para pasien.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Trimulyo cenderung rendah. Menurut peninjau yang ada, beberapa masalah yang ditemukan adalah penurunan kualitas pelayanan, di mana petugas dianggap tidak ramah, dan lamban dalam melayani pasien. Pasien merasa tidak nyaman karena pelayanan tidak menjalankan pelayanan yang baik. Selain itu fasilitas juga turut menjadi ketidakpuasan pasien.

Fasilitas kesehatan memiliki peran penting untuk menjadikan kepuasan pasien meningkat. Fasilitas ialah sesuatu yang disediakan Puskesmas Trimulyo agar dapat dipakai oleh para pasien yang bertujuan untuk memberikan rasa nyaman serta dapat memberikan rasa kepuasan bagi para pasien. Adanya fasilitas bertujuan untuk mempermudah bagi pasien dalam menjalani pengobatannya.

Tabel 1. Total banyak pasien di Puskesmas Trimulyo pada tahun 2024

Bulan	Banyak Pasien
Januari	276
Februari	280
Maret	231
April	219
Mei	208
Juni	220
Juli	268
Agustus	270
September	237
Oktober	252
November	216
Desember	254
Total	2.931

Sumber : Puskesmas Trimulyo 2024

Pada Tabel 1 di atas didapati bahwasannya total kunjungan pasien pada tahun 2024 mencapai 2.931 pasien. Data tersebut menunjukkan adanya fluktuasi jumlah kunjungan setiap bulan. Total pasien tertinggi terjadi di bulan Februari yakni 280 pasien, sedangkan jumlah terendah terjadi pada bulan Mei sebanyak 208 pasien. Fluktuasi jumlah kunjungan pasien dapat menjadi indikator adanya sejumlah faktor yang membawa pengaruh pada keputusan masyarakat pada pemanfaatan layanan kesehatan. Salah satu faktor yang berpotensi membawa pengaruh adalah fluktuasi kualitas pelayanan yang tenaga kesehatan berikan serta kelengkapan dan kenyamanan fasilitas kesehatan yang tersedia. Fasilitas yang mencukupi dan kualitas pelayanan yang prima diyakini bisa menjadikan kepuasan pasien meningkat, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas dan peningkatan jumlah kunjungan.

Penelitian sebelumnya menurut (Wardani et al., 2025) membuktikan bahwasannya fasilitas pelayanan dan kualitas pelayanan berdampak positif pada kepuasan pasien. Menurut (Setiawan & Sinatria, 2025) juga membuktikan bahwa baik fasilitas kesehatan maupun kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan pada kepuasan pasien.

Studi ini bermaksud guna mengetahui apakah fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Trimulyo. Studi diharapkan agar dapat memberikan pemahaman mengenai pasien ketika akan berkunjung.

METODE PENELITIAN

Jenis studi ini ialah observasional dengan metode kuantitatif menggunakan cross sectional melalui cara mempelajari efek fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan pada kepuasan pasien di Puskesmas Trimulyo. Dalam studi ini, populasinya adalah masyarakat yang pernah berkunjung untuk berobat di Puskesmas Trimulyo.

Teknik pengambilan sampel yang dipergunakan ialah probability sampling menggunakan pendekatan purposive sampling dengan persyaratannya ialah masyarakat yang pernah berkunjung di Puskesmas Trimulyo lebih dari satu kali. Dengan total jumlah pasien sebanyak 2.931 pada tahun 2024.

Rumus:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{2931}{1+2931(0,05)^2} = \frac{2931}{8,3275} = 351,95 = 352$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan

Maka banyaknya sampel ditetapkan menggunakan rumus Slovin menjadikannya didapatkan total sebesar 352 responden dengan tingkat kesalahan 5% dan pengumpulan data dilaksanakan dengan menyebar kuesioner menggunakan skala Likert.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validasi

Tabel 2. Hasil Uji Validasi

Item	Korelasi Dengan Total (PY)	Sig.	Keterangan
X1.1	0,756	0,001	Valid
X.1.2	0,814	0,001	Valid
X.1.3	0,799	0,001	Valid

X.1.4	0,777	0,001	Valid
X.1.5	0,793	0,001	Valid
X.1.6	0,762	0,001	Valid
X.1.7	0,792	0,001	Valid
X.1.8	0,737	0,001	Valid
X2.1	0,834	0,001	Valid
X2.2	0,830	0,001	Valid
X2.3	0,810	0,001	Valid
X2.4	0,840	0,001	Valid
X2.5	0,843	0,001	Valid
Y.1	0,740	0,001	Valid
Y.2	0,782	0,001	Valid
Y.3	0,736	0,001	Valid
Y.4	0,715	0,001	Valid
Y.5	0,780	0,001	Valid
Y.6	0,768	0,001	Valid
Y.7	0,752	0,001	Valid

Sumber : Data diolah, 2026

Berdasarkan perolehan di tabel 2 memperlihatkan jika keseluruhan item pernyataan memiliki nilai korelasi pada rentangan diantara 0,715 sampai dengan 0,843 dan *significance value* $0,001 < 0,05$. Nilai r tabel 0,104 pada level signifikan 5%. Sehingga nilai korelasi lebih tinggi dibanding nilai r tabel dan memiliki *significance value* lebih rendah dibanding 0,05. Sehingga bisa diambil kesimpulan bahwasannya item pernyataan di kuesioner diklasifikasikan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,903	20

Sumber : Data diolah, 2026

Berdasarkan perolehan dari olah data menggunakan *Cronbach's Alpha*, diperoleh nilai 0,903 untuk 20 item pernyataan. Nilai dari uji reliabilitas didapati bahwasannya nilai Cronbach's Alpha lebih tinggi dibanding 0,80, mengartikan instrumen mempunyai tingkat reliabilitas sangat tinggi dan item pernyataan diklasifikasikan reliabel menjadikannya layak dipergunakan untuk pengumpulan data.

Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		352
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	0,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	2,28438856
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0,030
	<i>Positive</i>	0,030
	<i>Negative</i>	-0,030
<i>Test Statistic</i>		0,030
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)^c</i>		0,200 ^d

Sumber : Data diolah, 2026

Berdasarkan dari perolehan pengolahan data didapat nilai signifikansi yakni $0,200 > 0,05$, bisa diambil kesimpulan bahwasannya data di studi ini terdistribusi normal. Dengan ini, model regresi dalam penelitian ini sudah mencukupi asumsi normalitas sehingga hasil analisis regresi dapat dianggap sah secara statistik. Bila nilai $p\text{-value} > 0,05$ menjadikan data diklasifikasikan berdistribusi normal dan analisis parametrik, seperti regresi linear, dapat dilanjutkan karena memenuhi persyaratan statistik.

UJI-F

Tabel 5. Hasil Uji F

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regresion	1592,760	2	796,380	151,739	<0,001 ^b
	Residual	1831,669	349	5,248		
	Total	3424,429	351			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Fasilitas Kesehatan, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah, 2026

Uji simultan digunakan guna melihat efek dari sejumlah variabel independen pada variabel dependen. Berdasar hasil dari tabel 5 didapati bahwasannya *significance value* $0,001 < 0,05$ dan nilai dari F_{hitung} yakni $151,739 > F_{tabel}$ yakni 3,02, menjadikannya bisa diambil kesimpulan bahwasannya variabel fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan secara simultan berdampak signifikan pada variabel kepuasan pasien.

UJI-T

Tabel 6. Hasil Uji T

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,222	1,304		1,703	0,089
	Kualitas Pelayanan	0,401	0,032	0,494	12,592	<0,001
	Fasilitas Kesehatan	0,517	0,046	0,444	11,321	<0,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data diolah, 2026

Interpretasi dari tabel 6 seperti berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pasien
Koefisien regresi yakni 0,401 dan nilai t hitung yakni 12,592 beserta nilai signifikansi yakni $0,001 < 0,05$, menjadikannya bisa diambil kesimpulan bahwasannya kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan pada kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwasannya makin baik kualitas pelayanan menjadikan makin tinggi tingkat kepuasan pasien.
2. Pengaruh Fasilitas Kesehatan pada Kepuasan Pasien
Nilai koefisien regresi yakni 0,517 bernilai t hitung yakni 11,321 beserta nilai signifikansi yakni $0,001 < 0,05$, menjadikannya bisa diambil kesimpulan bahwasannya fasilitas kesehatan berdampak positif dan signifikan pada kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwasannya makin baik dan lengkap fasilitas kesehatan yang tersedia menjadikan tingkat kepuasan pasien turut meningkat pula.

KESIMPULAN

Dalam hasil penelitian ini, telah diketahui bahwasannya fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan merupakan dua faktor yang sangat vital untuk menjadikan kepuasan pasien di Puskesmas Trimulyo meningkat. Dari hasil uji analisis regresi menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan secara simultan berdampak secara signifikan pada kepuasan pasien. Selain itu, perolehan uji regresi menunjukkan bahwa variabel fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan masing-masing berdampak positif dan signifikan pada kepuasan pasien. Maka bisa diambil kesimpulan bahwasannya Puskesmas Trimulyo harus berupaya membuat peningkatan pada fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan yang tersedia agar dapat menjadikan kepuasan pasien meningkat dan meningkatkan loyalitas pasien.

Dengan demikian, Puskesmas Trimulyo dapat meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat khususnya dalam aspek kecepatan pelayanan serta fasilitas kesehatan seperti kenyamanan ruang tunggu agar menjadikan kepercayaan masyarakat terkait layanan kesehatan yang disediakan meningkat. Maka perlu adanya upaya yang lebih intensif guna menjadikan kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan meningkat di Puskesmas Trimulyo supaya bisa menjadikan kepuasan pasien meningkat dan meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Leo, D., Arifin, A., & Aripin, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Lansia di Poli Lansia UPTD Puskesmas Emparu Kabupaten Sintang. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 2508–2517.
<https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.5345>
- Laila, F. N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien dan konsekuensinya terhadap loyalitas di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(2).
- Musa, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada klinik citra utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Teknologi Dan Seni*, 1(1), 9-21.
- Oktaviani, P., & Nurhadi, A. (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.
- Priatna, A., & Rachmawati, I. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Penanganan Stunting Melalui Kinerja Petugas di Puskesmas Pabuaran Kecamatan Pabuaran Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Pendidikan Siber Nusantara (JPSN)*, 2(1), 1–11.
- Runggandini, S. A. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan di Fasilitas Kesehatan (Rumah Sakit dan Puskesmas) dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan: Literature Review. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 2611-2620.
- Setiawan, R., & Sinatria, N. (2025). *Pengaruh Healthcare Facility dan Quality of Health Service Terhadap Patient Satisfaction pada Pasien RSUD Pringsewu*. 4(2), 757–767.
- Soharab, T. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi Terapeutik Dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 7(1), 80–88.
<https://doi.org/10.37504/map.v7i1.596>
- Tridiyawati, F., & Prahasta, D. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien bpjs kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(02), 144-150.
- Wardani, I. W., Syamtoro, B., Pamulang, U., Selatan, T., Pamulang, U., & Selatan, T. (2025). *TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS LIMO KOTA*. 3(1), 1436–1448.